



# Evaluation du dispositif wallon des titres-services 2021 - 2024

## Rapport final

Avril 2026

Sur demande du Forem

Ce rapport a été rédigé par

Daphné Valsamis

Céline De Guchteneere

IDEA Consult

[www.ideaconsult.be](http://www.ideaconsult.be)



# Table des matières

|                                                                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>PARTIE 1 Introduction</b>                                                                                     | <b>6</b>  |
| 1. Le dispositif des Titres Services en Région Wallonne                                                          | 7         |
| 2. Les objectifs de l'évaluation                                                                                 | 12        |
| 3. La méthodologie de l'évaluation                                                                               | 13        |
| 4. La structure de l'évaluation                                                                                  | 16        |
| <b>PARTIE 2 Les chiffres-clés du dispositif des titres-services en Région wallonne de 2021 à 2024</b>            | <b>17</b> |
| 1. Introduction                                                                                                  | 18        |
| 2. Les entreprises titres-services                                                                               | 19        |
| 2.1. Le nombre d'entreprises titres-services                                                                     | 20        |
| 2.2. Le profil des entreprises titres-services                                                                   | 26        |
| 3. Les travailleurs titres-services                                                                              | 42        |
| 3.1. Le nombre de travailleurs titres-services                                                                   | 43        |
| 3.2. Le profil des travailleurs titres-services                                                                  | 46        |
| 4. Les utilisateurs titres-services                                                                              | 57        |
| 4.1. Le nombre d'utilisateurs titres-services                                                                    | 58        |
| 4.2. Le profil des utilisateurs titres-services                                                                  | 61        |
| 5. Les titres-services achetés et remboursés                                                                     | 70        |
| 5.1. Le nombre de titres-services achetés et remboursés                                                          | 71        |
| 5.2. L'utilisation des titres-services électroniques                                                             | 76        |
| 5.3. L'utilisation des titres-services « Aide à la maternité »                                                   | 78        |
| <b>PARTIE 3 Focus sur l'emploi dans les titres-services</b>                                                      | <b>81</b> |
| 1. Introduction                                                                                                  | 82        |
| 2. Les conditions de travail dans les titres-services                                                            | 83        |
| 2.1. Le nombre d'heures de travail                                                                               | 84        |
| 2.2. Le salaire                                                                                                  | 88        |
| 2.3. Les avantages extralégaux                                                                                   | 92        |
| 2.4. Les formations                                                                                              | 96        |
| 2.5. Le taux d'encadrement dans le dispositif des titres-services                                                | 107       |
| 3. La dynamique de recrutement et les tensions sur le marché du travail dans les titres-services                 | 110       |
| 3.1. L'offre de main-d'œuvre : nombre et profil des demandeurs d'emploi positionnés sur le métier d'aide ménager | 111       |



|           |                                                                                                                                                  |            |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.2       | La demande des entreprises : modes de recrutement et caractéristiques des offres d'emploi                                                        | 113        |
| 3.3       | Les difficultés de recrutement : l'inadéquation entre profils recherchés et profils disponibles                                                  | 115        |
| 3.4       | Les causes du manque de candidats potentiels : l'avis des entreprises et des aide-ménagères                                                      | 121        |
| 3.5       | Les conséquences du manque de candidats sur les entreprises                                                                                      | 124        |
| <b>4.</b> | <b>L'absentéisme et la trajectoire professionnelle des travailleurs</b>                                                                          | <b>127</b> |
| 4.1       | Les chiffres de l'absentéisme dans le dispositif des titres-services                                                                             | 128        |
| 4.2       | Les causes de l'absentéisme : retour sur les résultats de l'évaluation précédente et l'expérience des aide-ménagères                             | 132        |
| 4.3       | La situation professionnelle antérieure des travailleurs titres-services                                                                         | 136        |
| 4.4       | La situation professionnelle postérieure des travailleurs titres-services                                                                        | 138        |
|           | <b>PARTIE 4 Focus sur la rentabilité des entreprises titres-services</b>                                                                         | <b>141</b> |
| <b>1.</b> | <b>Introduction et méthodologie</b>                                                                                                              | <b>142</b> |
| <b>2.</b> | <b>Les résultats d'exploitation des entreprises titres-services</b>                                                                              | <b>143</b> |
| 2.1       | L'évolution des résultats d'exploitation des entreprises titres-services sur la période 2019-2024                                                | 144        |
| 2.2       | L'évolution des résultats d'exploitation des entreprises titres-services sur la période 2019-2024 par caractéristiques de profil des entreprises | 150        |
| <b>3.</b> | <b>Les produits d'exploitation des entreprises titres-services</b>                                                                               | <b>159</b> |
| 3.1       | L'évolution des produits d'exploitation des entreprises titres-services sur la période 2019-2024                                                 | 160        |
| 3.2       | L'évolution des différentes sources de revenus                                                                                                   | 162        |
| 3.3       | L'évolution des produits d'exploitation des entreprises titres-services sur la période 2019-2024 par caractéristiques de profil des entreprises  | 175        |
| <b>4.</b> | <b>Les charges d'exploitation des entreprises titres-services</b>                                                                                | <b>179</b> |
| 4.1       | L'évolution des charges d'exploitation des entreprises titres-services sur la période 2019-2024                                                  | 181        |
| 4.2       | L'évolution des différentes charges d'exploitation des entreprises titres-services                                                               | 182        |
| 4.3       | L'évolution des charges d'exploitation des entreprises titres-services sur la période 2019-2024 par caractéristiques de profil des entreprises   | 188        |
| <b>5.</b> | <b>La perception des entreprises titres-services quant à leur rentabilité et leur futur dans le secteur</b>                                      | <b>194</b> |
| 5.1       | Evolution des résultats d'exploitation selon les entreprises actives en région Wallonne                                                          | 195        |
| 5.2       | Perception de la rentabilité du dispositif selon les entreprises                                                                                 | 197        |
| 5.3       | Intentions futures des entreprises quant à leurs activités                                                                                       | 199        |
| 5.4       | Principaux défis du secteur selon les entreprises                                                                                                | 200        |



|                                                                                                 |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>PARTIE 5 Focus sur le comportement des utilisateurs face aux évolutions du dispositif</b>    | <b>202</b> |
| 1. Introduction                                                                                 | 203        |
| 2. Les raisons d'utilisation des titres-services                                                | 205        |
| 3. L'impact de l'utilisation des Titres-Services sur les ménages wallons                        | 209        |
| 4. Le niveau de satisfaction des utilisateurs des Titres-Services                               | 214        |
| 5. Le prix des Titres-Services                                                                  | 217        |
| 6. L'impact de la hausse du prix des Titres-Services entre 2023 et 2025                         | 221        |
| 7. Focus sur les arrêts et intentions d'arrêt du recours aux Titres-Services                    | 224        |
| 8. Avis relatif aux différentes possibilités de modifications du dispositif des Titres-Services | 227        |
| 8.1. Suppression de la déduction fiscale                                                        | 227        |
| 8.2. Augmentation du prix de 1€, avec suppression des frais supplémentaires                     | 229        |
| 8.3. Augmentation du prix de 2€, avec suppression des frais supplémentaires                     | 231        |
| 8.4. Augmentation du prix de 5€, avec suppression des frais supplémentaires                     | 232        |
| 9. Analyse de l'impact des hausses de prix sur la demande et l'emploi                           | 234        |
| 9.1. Impact des hausses de prix sur la demande de Titres-Services                               | 234        |
| 9.2. Impact des hausses de prix sur l'emploi dans le secteur des Titres-Services                | 236        |
| <b>PARTIE 6 Focus sur l'opportunité de digitalisation des titres-services</b>                   | <b>238</b> |
| 1. Introduction                                                                                 | 239        |
| 2. Etat des lieux de l'utilisation des titres-services papier                                   | 241        |
| 3. Le point de vue des entreprises sur la digitalisation des titres-services                    | 245        |
| 4. Le point de vue des utilisateurs sur la digitalisation des titres-services                   | 248        |
| 5. Le point de vue des aide-ménagères sur la digitalisation des titres-services                 | 250        |
| 6. Enseignements potentiels de l'expérience flamande                                            | 252        |
| <b>PARTIE 7 Focus sur le coût du dispositif des Titres-Services wallons</b>                     | <b>255</b> |
| 1. Introduction                                                                                 | 256        |
| 2. Le coût brut du dispositif des Titres-Services wallons                                       | 258        |
| 3. Les effets de retour directs et indirects du dispositif des Titres-Services wallons          | 260        |
| 4. Les coûts indirects du dispositif des Titres-Services wallons                                | 264        |
| 5. Le coût net du dispositif des Titres-Services wallon                                         | 265        |
| <b>PARTIE 8 Conclusions et recommandations</b>                                                  | <b>263</b> |
| 1. Les constats majeurs de l'évaluation                                                         | 264        |



|                                                      |                                                                                                                                                                                              |            |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.1.                                                 | Evaluation de l'état de réalisation du dispositif Titres-Services wallons entre 2021 et 2024                                                                                                 | 264        |
| 1.2                                                  | La rentabilité des entreprises de Titres-Services                                                                                                                                            | 269        |
| 1.3                                                  | L'absentéisme et la pénurie de main-d'œuvre dans le secteur                                                                                                                                  | 272        |
| 1.4                                                  | La tension sur les prix                                                                                                                                                                      | 276        |
| 1.5                                                  | La digitalisation du système des Titres-Services                                                                                                                                             | 278        |
| 1.6                                                  | L'impact sur les finances publiques                                                                                                                                                          | 280        |
| <b>2.</b>                                            | <b>Pistes de recommandations concernant le dispositif des Titres-Services en Région wallonne</b>                                                                                             | <b>283</b> |
| 2.2.                                                 | Recommandation générale 1 : Rééquilibrer le financement du dispositif dans une logique de soutenabilité et d'amélioration des conditions de travail                                          | 284        |
| 2.1.                                                 | Recommandation générale 2 : Améliorer l'attractivité et la soutenabilité du métier                                                                                                           | 285        |
| 2.3.                                                 | Recommandation générale 3 : Mieux orienter et encadrer les financements publics au niveau des entreprises                                                                                    | 289        |
| 2.4.                                                 | Recommandation générale 4 : Accompagner la modernisation du dispositif, en particulier sa transition numérique, sans fragiliser son accessibilité                                            | 291        |
| 2.5.                                                 | Recommandation générale 5 : Renforcer les effets de retour du dispositif en consolidant sa fonction d'insertion et en ciblant davantage les usages à plus forte valeur économique et sociale | 293        |
| <b>ANNEXES</b>                                       |                                                                                                                                                                                              | <b>295</b> |
| <b>Annexe 1. Méthodologie</b>                        |                                                                                                                                                                                              | <b>296</b> |
| A.1.1                                                | L'analyse de données administratives                                                                                                                                                         | 296        |
| A.1.2                                                | Analyse financière                                                                                                                                                                           | 297        |
| A.1.3                                                | Analyse des bilans sociaux                                                                                                                                                                   | 301        |
| A.1.4                                                | Enquête auprès des entreprises                                                                                                                                                               | 302        |
| A.1.5                                                | Entretiens auprès d'entreprises                                                                                                                                                              | 303        |
| A.1.6                                                | Enquête auprès des utilisateurs                                                                                                                                                              | 304        |
| A.1.7                                                | Focus groups travailleurs                                                                                                                                                                    | 305        |
| A.1.8                                                | Modélisation de la consommation de Titres-Services et impact de modifications tarifaires                                                                                                     | 306        |
| A.1.9                                                | Modélisation de l'emploi en Titres-Services et impact de la modification de la demande                                                                                                       | 310        |
| A.1.10                                               | Modèle de coût et effets de retours                                                                                                                                                          | 312        |
| <b>Annexe 2. Tableaux et figures supplémentaires</b> |                                                                                                                                                                                              | <b>289</b> |
| A.2.1                                                | Chiffres-clés du dispositif                                                                                                                                                                  | 289        |
| A.2.2                                                | Focus sur l'emploi                                                                                                                                                                           | 294        |
| A.2.3                                                | Analyse de rentabilité                                                                                                                                                                       | 296        |
| A.2.3.1                                              | Résultats d'exploitation                                                                                                                                                                     | 296        |



|         |                            |     |
|---------|----------------------------|-----|
| A.2.3.2 | Produits d'exploitation    | 301 |
| A.2.3.3 | Charges d'exploitation     | 306 |
| A.2.3.4 | Perception des entreprises | 310 |
| A.2.4   | Utilisateurs               | 312 |



## PARTIE 1 Introduction





# 1. Le dispositif des Titres Services en Région Wallonne

Dans ce chapitre, nous décrivons le fonctionnement du dispositif des titres-services wallons ainsi que les récentes modifications réglementaires importantes impactant ce dispositif.

## Le fonctionnement des titres-services wallons

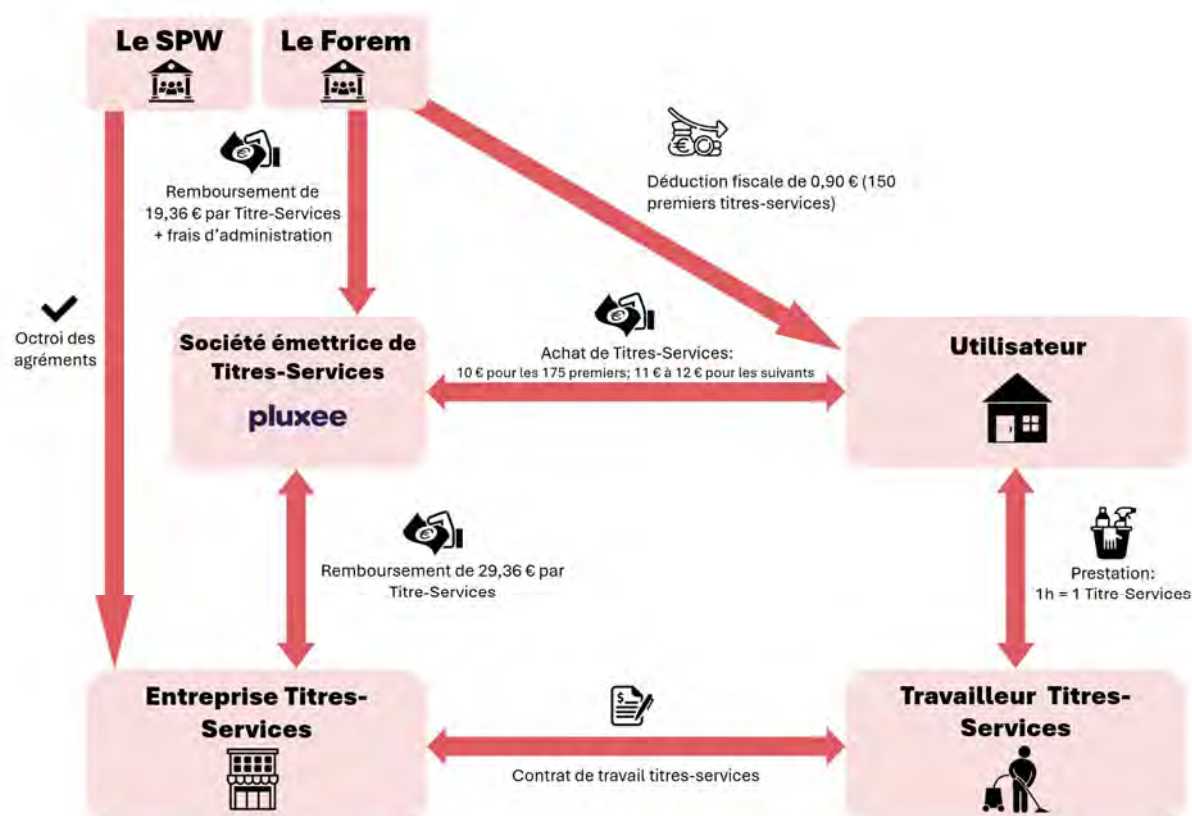
Instauré par la loi du 20 juillet 2001 « visant à favoriser le développement de services et d'emplois de proximité », le dispositif des titres-services est devenu, au 1er juillet 2014, une compétence régionale à la suite de l'implémentation de la Sixième Réforme de l'Etat. Depuis janvier 2015, le budget a été régionalisé, tandis que l'opérationnalisation du dispositif a été transférée à la Région au 1er janvier 2016.

Le dispositif des titres-services wallons est une mesure qui poursuit **trois objectifs** :

- Augmenter le taux d'emploi chez les publics éloignés de l'emploi (faiblement qualifiés) ;
- Diminuer le travail au noir ou au gris (économie informelle) ;
- Améliorer l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle pour les ménages.

La figure ci-dessous propose une schématisation du **fonctionnement** du dispositif des titres-services wallons au 31 décembre 2024. Ce fonctionnement est détaillé à la suite de cette figure.

Figure 1 : Fonctionnement du dispositif des titres-services wallons au 31 décembre 2024



Source : IDEA Consult

En termes de responsabilités, c'est le **Service public de Wallonie** qui assure le traitement administratif et juridique des décisions d'octroi, de refus et de retrait d'agréments octroyés aux entreprises de





titres-services et par le biais de l'inspection sociale le contrôle de la bonne exécution (lutte contre la fraude). Le **Forem** pour sa part est responsable de la gestion financière et opérationnelle de la mesure ainsi que de l'évaluation du dispositif et du suivi de la société émettrice des titres-services.

Le titre-service est un **moyen de paiement** qui permet à des particuliers (les **utilisateurs**) d'obtenir des prestations de services de proximité auprès de l'entreprise agréée de leur choix. Le titre-service est acheté par l'utilisateur auprès d'une **société émettrice** (actuellement Pluxee). Au 31 décembre 2024, un utilisateur pouvait commander 500 titres-services par année civile, les 175 premiers au prix de 10 €, les 176e à 400e suivants au prix de 11 € et les 100 derniers au prix de 12 €. À noter que des quotas spécifiques plus élevés existent pour certains publics. Ainsi, les familles monoparentales, les personnes handicapées, les parents d'un enfant mineur handicapé de moins de 25 ans et les personnes bénéficiant d'une allocation d'aide aux personnes âgées peuvent commander jusqu'à 2.000 titres-services par an. Par ailleurs, les utilisateurs wallons bénéficient d'une réduction d'impôt de 0,90 euros pour les 150 premiers titres-services.

Ce sont les **travailleurs titres-services**, employés sous un contrat de travail titres-services par une entreprise titres-services agréée, qui effectuent les prestations. Une heure de prestation correspond à un titre-service. Les services qui peuvent être prestés dans le cadre des titres-services concernent uniquement :

- Des activités effectuées au domicile de l'utilisateur : nettoyage du domicile y compris des vitres, lessive et repassage, petits travaux de couture occasionnels, préparation de repas ;
- Des activités effectuées en dehors du domicile de l'utilisateur :
  - Les courses ménagères en faveur d'un utilisateur afin de répondre à ses besoins journaliers ;
  - Le transport accompagné de personnes à mobilité réduite ;
  - Le repassage y compris le raccommodage du linge à repasser.

Pour assurer la viabilité du dispositif des titres-services wallons, une intervention publique liée aux titres-services est versée aux **entreprises agréées**, couvrant une partie du coût des prestations fournies. Au 31 décembre 2024, le montant remboursé aux entreprises par titre-service wallon était de 29,36 € ce qui correspond à une intervention publique d'une valeur de 19,36 € par titre-service (hors déduction fiscale).

Le dispositif des titres-services repose donc sur un modèle triangulaire impliquant quatre acteurs centraux — **les entreprises, les travailleurs, les utilisateurs et les pouvoirs publics** — chacun confronté à des enjeux spécifiques. Ces dernières années<sup>1</sup>, les entreprises font de plus en plus face à des contraintes de rentabilité, les travailleurs à des enjeux d'attractivité et de conditions de travail, les utilisateurs à des questions d'accessibilité financière, tandis que les pouvoirs publics doivent assurer le financement de ce dispositif, particulièrement coûteux pour les finances publiques. Dans ce contexte, toute évolution du dispositif en faveur de l'un de ces acteurs est susceptible d'avoir des répercussions sur les autres, rendant l'équilibre global du système particulièrement délicat à maintenir.

---

<sup>1</sup> Voir évaluations précédentes du dispositif.



## Plusieurs modifications réglementaires mises en place dans le dispositif des titres-services wallon ces dernières années

Ces dernières années, le dispositif des titres-services a été caractérisé par un nombre important de modifications réglementaires (décret du 9 décembre 2021 et l'arrêté du Gouvernement wallon du 1<sup>er</sup> décembre 2023). Ci-dessous, nous décrivons toutes les modifications importantes mises en place dans le dispositif sur la période 2021-2025.

A la suite du **décret du 9 décembre 2021** (entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2022), les obligations suivantes ont été mises en place pour les entreprises titres-services :

- **Durée de travail minimale** : veiller à ce que la moyenne de la durée de travail des travailleuses et travailleurs titres-services atteigne au moins 19 heures par semaine (applicable dès la 4<sup>e</sup> année civile après agrément).
- **Obligation de formations** : offrir chaque année au moins neuf heures de formation à chaque travailleuse et travailleur titres-services (proportionnel au temps de travail).
- **Convention** : conclure, par écrit, une convention avec chaque utilisateur comportant les tâches autorisées, modalités d'annulation, gestion du matériel, etc.
- **Accompagnement sur site** : accompagner le travailleur sur le lieu d'exécution des prestations avant toute première prestation.

A la suite de l'**arrêté du Gouvernement wallon du 1<sup>er</sup> décembre 2023** (applicable dès le 1<sup>er</sup> janvier 2024 ou 2025) les modifications suivantes ont été mises en place :

- **La hausse du prix des titres-services** : Après une décennie de stabilité tarifaire, une première augmentation du prix des titres-services est intervenue le 1<sup>er</sup> janvier 2024. À cette date, le prix des 175 premiers titres est passé de 9 € à 10 €, celui des 225 suivants de 10 € à 11 €, et celui des 100 derniers à 12 €. Bien que ce rapport couvre la période allant jusqu'en 2024, il convient de mentionner que de nouveaux ajustements tarifaires sont entrés en application le 1<sup>er</sup> janvier et 1<sup>er</sup> juillet 2025. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2025, le coût des 175 premiers titres s'établit à 10,40 € l'unité, celui des titres allant du 176<sup>e</sup> au 400<sup>e</sup> à 11,40 €, et celui des titres au-delà du 400<sup>e</sup> à 12,40 €. Désormais, ces ajustements tarifaires seront effectués semestriellement, en fonction de l'évolution économique et de l'inflation. La modification du mécanisme d'indexation permet de lier l'indexation de la part publique à la date de prestation et non plus à la date de commande du titre-service afin de mieux coller aux réalités économiques et notamment à l'indexation des salaires.
- **L'augmentation de la valeur d'intervention versée aux entreprises (+1 € par titre-service)** : En 2024, la valeur de remboursement des titres-services en Wallonie a augmenté d'un euro, passant à 28,98 € par titre-service pour ceux commandés à partir du 1<sup>er</sup> janvier. Cette augmentation s'inscrivait dans une réforme visant à assurer la viabilité du secteur.
- **La suspension de la facturation de frais supplémentaires aux utilisateurs par les entreprises agréées** : La facturation de frais supplémentaires aux utilisateurs par les entreprises agréées a été interdite à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024. Toutefois, cette mesure a fait l'objet d'un recours devant le Conseil d'Etat, aboutissant à sa suspension le 4 octobre 2024.

## De grandes variations entre les 3 dispositifs régionaux

Depuis la régionalisation du dispositif des titres-services en 2015, les trois Régions ont progressivement fait évoluer leur **cadre réglementaire**. Si les principes généraux du système restent communs – notamment le recours à des titres subventionnés pour financer des services ménager à domicile – des différences significatives sont apparues entre les dispositifs régionaux, tant en ce qui concerne les conditions d'utilisation du titre-service que les règles imposées aux entreprises et l'encadrement des conditions de travail.

Le tableau ci-dessous présente une **comparaison synthétique des principales caractéristiques réglementaires des dispositifs** en vigueur en Région wallonne, en Région flamande et en Région de Bruxelles-Capitale. Il met en évidence les différences en matière de gestion du dispositif, de conditions d'utilisation des titres-services et d'encadrement des entreprises et des travailleurs.



*Tableau 1 : Synthèse des différences règlementaires régionales du dispositif des titres-services (situation au 31 décembre 2025)*

| Domaine                                                    | Région wallonne                                                                                                                                                                 | Région flamande                                                                                                                                                                                                                           | Région de Bruxelles-Capitale                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cadre réglementaire</b>                                 |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Administration responsable                                 | SPW et Forem                                                                                                                                                                    | Departement Sociale Werk en Economie (DWSE)                                                                                                                                                                                               | Bruxelles Économie et Emploi (BEE)                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Dernière réforme majeure                                   | Décret du 9 décembre 2021 relatif au dispositif des titres-services (entrée en vigueur le 1er janvier 2022)                                                                     | Décret du 19 avril 2024 modifiant la loi du 20 juillet 2001 relative aux titres-services.                                                                                                                                                 | Ordonnance du 16 mai 2024 réformant le dispositif titres-services (entrée en vigueur le 1er janvier 2025)                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Éléments clés du dispositif</b>                         |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Prix du titre-service (utilisateur) (2025)                 | 10,40 € (1-175) ; 11,40 € (176-400) ; 12,40 € (401-500)                                                                                                                         | 10 € (1-400) ; 11 € (401-500)                                                                                                                                                                                                             | 10,20 € (1-300) ; 12,40 € (301-500)                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Prix du titre-service (utilisateur) (2026)                 | 10,40 € (1-175) ; 11,40 € (176-400) ; 12,40 € (401-500)                                                                                                                         | 10 € (1-400) ; 11 € (401-500)                                                                                                                                                                                                             | 11,40 € (1-300) ; 14 € (301-500)                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Mécanisme d'indexation du prix du titre-service            | Le prix des titres-services augmente par indexation semestrielle (janvier/juillet) de 0,20 € à chaque ajustement depuis 2025.                                                   | Le prix augmente de 1 € chaque fois que l'indice pivot ("spilindex") est dépassé 5 fois depuis 2025.                                                                                                                                      | Les prix d'acquisition des titres-services sont indexés annuellement au 1er janvier sur la base des fluctuations de l'indice des prix à la consommation. Ces prix d'acquisition sont calculés comme suit : Prix d'acquisition de référence (soit de 10 EUR ou 12 EUR) X nouvel indice/ indice initial depuis 2025. |
| Limitation des frais administratifs                        | Suite à une suspension par le Conseil d'État en octobre 2024, il n'y a plus de plafonnement légal strict sur les frais administratifs supplémentaires des titres-services.      | Pas de plafond spécifique                                                                                                                                                                                                                 | Le plafond de 0,30 € sur les frais administratifs est supprimé depuis le 1er janvier 2026                                                                                                                                                                                                                          |
| Nombre maximum de titres par utilisateur                   | 500/an (2.000 pour certains publics)                                                                                                                                            | 500/an (2.000 pour certains publics)                                                                                                                                                                                                      | 500/an (1.000 pour certains publics)                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Durée de validité du titre-service                         | 8 mois                                                                                                                                                                          | 12 mois                                                                                                                                                                                                                                   | 6 mois                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Réduction fiscale pour l'utilisateur                       | 0,90 € par titre pour les 150 premiers titres                                                                                                                                   | Supprimée depuis 2025                                                                                                                                                                                                                     | Supprimée depuis 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Valeur remboursée aux entreprises par titre-service (2025) | 29,95 € pour des prestations à partir du 01/02/2025 (titres émis après 01/01/2025) et 30,15 € pour des titres émis après le 01/07/2025, pour prestations à partir du 01/02/2025 | 28,63 € pour prestations à partir du 01/02/2025 et 29,63 € pour prestations à partir du 01/10/2025                                                                                                                                        | 28,94 € pour prestations à partir du 01/02/2025                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Mécanisme d'indexation de la valeur de remboursement       | La part publique du remboursement est augmentée de 2% le mois suivant le mois de dépassement d'indice-pivot et s'applique à la date de prestation (depuis juillet 2024).        | Les pouvoirs publics financent l'indexation à 100 %, mais à chaque 5e indexation, le prix d'achat augmente de 1 € et la valeur de la subvention diminue simultanément de 1 €. Ainsi, après 5 indexations, le coût de l'indexation du prix | L'indexation de la part publique, calculée sur 100 % de la valeur de remboursement, est partiellement compensée par la déduction du montant correspondant à l'indexation de la part privée (une fois par an).                                                                                                      |



|                                                           |                                                                  |                                                                                                                    |                                                                         |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|                                                           |                                                                  | d'achat est répercuté sur le consommateur.                                                                         |                                                                         |
| Type de titres-services existants                         | Papier et électronique                                           | Electronique                                                                                                       | Papier et électronique                                                  |
| <b>Conditions de travail et d'encadrement</b>             |                                                                  |                                                                                                                    |                                                                         |
| Durée moyenne minimale de travail imposée aux entreprises | 19 h/semaine en moyenne (à partir de la 4e année après agrément) | Pas d'obligation régionale comparable                                                                              | 20 h/semaine en moyenne (à partir de la 4e année après agrément)        |
| Obligation minimale de formation des travailleurs         | 9 heures/an par travailleur (proportionnel au temps de travail)  | Formation prévue principalement par CCT sectorielle (CP 322.01) (pas d'obligation régionale d'heures de formation) | 16 heures/an par ETP + 9 heures obligatoires pour nouveaux travailleurs |
| Convention écrite avec l'utilisateur                      | Obligatoire                                                      | Obligatoire                                                                                                        | Obligatoire                                                             |
| Visite préalable au domicile du client                    | Obligatoire avant la première prestation                         | Non obligatoire                                                                                                    | Obligatoire avant la première prestation                                |
| Entretiens obligatoires avec les travailleurs             | Non                                                              | Non                                                                                                                | 1 entretien individuel + 2 collectifs/an                                |
| Rapport d'activités annuel des entreprises                | Non obligatoire                                                  | Non obligatoire                                                                                                    | Obligatoire                                                             |

Source : IDEA Consult sur base des informations réglementaires disponibles



## 2. Les objectifs de l'évaluation

---

### Une évaluation poursuivant un double objectif

Cette évaluation poursuit un double objectif : d'une part, **évaluer la mise en œuvre du dispositif titres-services wallons entre 2021 et 2024**, d'autre part, analyser **l'impact des modifications du dispositif**, tant de manière rétrospective, en examinant notamment les effets de la modification de l'arrêté, que de façon prospective, en estimant l'impact que pourraient avoir certaines mesures alternatives. Voici des explications détaillées :

- **Evaluation de l'état de réalisation du dispositif titres-services wallons entre 2021 et 2024**

La présente mission vise tout d'abord à réaliser l'évaluation annuelle du dispositif des titres-services wallons pour le Forem tel qu'exigé par la législation. La dernière évaluation étant relative à l'année 2020, le premier objectif de ce marché sera d'**évaluer le bon fonctionnement du dispositif pour les années 2021, 2022, 2023 et 2024** en analysant principalement l'effet de la mesure sur l'emploi, les conditions salariales et de travail en vigueur et le critère de genre. Si ces différentes analyses se concentreront en détail sur la Région wallonne, il s'agira également de comparer les résultats obtenus avec ce qui a été observé dans les deux autres Régions du pays<sup>2</sup>. Il est dès lors important lors de cette analyse comparative de tenir compte des réalités différentes du dispositif dans les deux autres Régions.

- **Evaluation de l'impact des modifications du dispositif**

Au vu du contexte décrit ci-dessus, le Forem souhaite dépasser l'évaluation systématique du dispositif des titres-services wallons pour avoir un aperçu précis des enjeux du secteur et notamment de l'impact de la modification de l'arrêté et de plusieurs hypothèses potentielles. Il s'agira donc d'évaluer :

- La **rentabilité** des entreprises titres-services
- **L'absentéisme** et la **pénurie** de main d'œuvre
- La tension sur les **prix**
- Une potentielle **digitalisation** à 100 % des titres-services
- L'impact sur les **finances publiques**

L'ensemble de la mission aura pour finalité, sur base des résultats obtenus, de formuler des recommandations concrètes et opérationnelles de bonification du fonctionnement du dispositif des titres-services wallon.

---

<sup>2</sup> Jusqu'en 2023 pour la région de Bruxelles-Capitale et 2022 pour la région flamande (dernières données publiées).



### 3. La méthodologie de l'évaluation

Le présent rapport s'appuie sur une approche méthodologique mixte, combinant analyses quantitatives, investigations qualitatives et exercices de modélisation, afin de croiser les sources et de renforcer la robustesse des constats. Les principales étapes méthodologiques sont les suivantes :

- **Analyse des données administratives (2021-2024) :** exploitation des données Pluxee, Forem, BCSS, ONSS et du Fonds de formation régional, afin d'analyser l'évolution du dispositif, le profil des travailleurs, entreprises et utilisateurs, ainsi que certaines dimensions liées à la qualité de l'emploi. Ces données<sup>3</sup> concernent exclusivement le dispositif des titres-services wallon, à savoir les entreprises et travailleurs qui y sont actifs, ainsi que les utilisateurs du dispositif. Les dispositifs des autres régions ne relèvent pas de la compétence de la Région wallonne et ne sont dès lors pas analysés en tant que tels, sauf lorsque des données comparables sont disponibles publiquement à des fins de mise en perspective. **Analyse financière des entreprises :** examen des recettes, charges et résultats d'exploitation sur base des données financières des comptes annuels des entreprises (jusqu'en 2024), avec constitution d'échantillons et application de critères de filtrage afin d'assurer la comparabilité et la pertinence des ratios analysés. L'analyse des recettes et des charges repose sur un échantillon de 132 entreprises en 2024, soit 17,3 % des entreprises actives, représentant 48,4 % de l'activité du secteur. Cet échantillon présente certains déséquilibres de structure, avec une surreprésentation des grandes entreprises et des sociétés commerciales, et une sous-représentation des petites structures. Afin de tenir compte de ces éléments, les analyses sont systématiquement croisées selon les principales variables de profil des entreprises, ce qui permet de renforcer la robustesse des résultats. L'analyse des résultats d'exploitation repose sur un échantillon plus large de 498 entreprises (soit 65,6 % des entreprises et 85,4 % de la part de marché wallon), assurant une représentativité globale élevée et permettant de dégager des tendances solides à l'échelle du secteur.
- **Analyse des bilans sociaux :** étude des données issues des bilans sociaux publiées par les entreprises relatives à la structure du personnel, au taux d'encadrement et aux efforts de formation (jusqu'en 2024). Cette analyse repose sur un échantillon de 350 entreprises en 2024, soit 46 % des entreprises actives dans le dispositif titres-services en Région wallonne. Cet échantillon présente certains déséquilibres de structure, avec une surreprésentation des entreprises de plus grande taille, des sociétés commerciales et des entreprises d'insertion, et une sous-représentation des (très) petites structures. Afin de tenir compte de ces éléments, les analyses sont systématiquement croisées selon les principales variables de profil des entreprises, ce qui permet de renforcer la robustesse des résultats et d'en nuancer l'interprétation.
- **Enquête quantitative auprès des entreprises :** diffusée en octobre 2025 et portant notamment sur la rentabilité, l'absentéisme, la pénurie de main-d'œuvre et la digitalisation. Au total, 231 réponses (dont 205 complètes) ont été collectées. Cet échantillon correspond à 30 % des entreprises actives en 2024, et à 37 % des entreprises actives et localisées en Région wallonne. Un tel échantillon permet d'atteindre une précision statistique de l'ordre de  $\pm 5$  % à un niveau de confiance de 95 %, conforme aux standards usuels en matière d'enquêtes quantitatives. Les entreprises répondantes représentent par ailleurs 46 % des parts de marché wallon, assurant une couverture étendue des acteurs structurants du secteur. La structure de l'échantillon a été analysée en la comparant à la fois à l'ensemble des entreprises actives en Wallonie et aux entreprises actives et localisées en Région wallonne. On observe que les entreprises ayant leur

<sup>3</sup> A l'exception des données concernant les titres-services flamands et wallons remboursés aux entreprises wallonnes qui sont également disponibles suite à un échange de données entre régions.





siège social en Wallonie sont davantage représentées dans l'échantillon (74,9 %, contre 61,3 % dans la population totale), ce qui est cohérent avec leur implication directe dans le dispositif. En ce qui concerne le type d'entreprises, la structure de l'échantillon apparaît globalement proche de celle des entreprises actives et localisées en Wallonie. En termes de taille, la structure de l'échantillon est globalement proche de celle de la population totale des entreprises actives en Wallonie. Elle s'écarte en revanche davantage de celle des entreprises actives et localisées en Wallonie, avec une sous-représentation des (très) petites entreprises et une surreprésentation des entreprises de taille moyenne et des grandes entreprises. Dans ce contexte, il a été fait le choix de ne pas pondérer les résultats de l'enquête. Une pondération aurait en effet conduit à accorder un poids plus important aux entreprises dont le siège est situé en Flandre ou à Bruxelles, alors que l'analyse vise prioritairement à rendre compte du fonctionnement du dispositif en Wallonie. Afin de tenir compte des éventuels biais de composition, les analyses sont systématiquement croisées selon les principales variables de profil des entreprises (localisation, taille, type), ce qui permet de maîtriser leurs effets et de garantir la robustesse des résultats.

- **Enquête quantitative auprès des utilisateurs** : 2.837 répondants y ont participé. L'enquête a été diffusée en novembre 2025 selon une logique de participation ouverte. Ce volume d'observations permet d'atteindre une précision statistique élevée (marge d'erreur de  $\pm 1,83$  % à un niveau de confiance de 95 %), ce qui confère à l'analyse un niveau de robustesse particulièrement élevé pour ce type d'enquête. Afin d'assurer la représentativité de l'échantillon, une pondération statistique ex post par calage sur marges (« raking ») a été appliquée sur base de l'âge et du type de titre-service utilisé. L'échantillon ainsi redressé présente une structure globalement cohérente avec celle de la population de référence.
- **Entretiens qualitatifs auprès d'entreprises** : 11 entretiens approfondis ont été menés en mars 2025 auprès d'entreprises de profils variés (taille, statut, localisation), sélectionnées de manière à couvrir la diversité des configurations du secteur. Ces entretiens ont permis d'approfondir les constats financiers et organisationnels issus des analyses quantitatives, en documentant plus finement les pratiques, les contraintes et les arbitrages auxquels sont confrontées les entreprises. Conformément à la logique des méthodes qualitatives, cette démarche ne vise pas la représentativité statistique, mais l'analyse approfondie de situations contrastées, permettant d'identifier des mécanismes récurrents, des facteurs explicatifs et des points de divergence au sein du secteur. Les enseignements issus de ces entretiens contribuent ainsi à contextualiser et à interpréter les résultats quantitatifs, en les ancrant dans la réalité opérationnelle des entreprises.
- **Focus groups avec des aide-ménagères** : deux groupes réunissant 16 travailleuses ont été organisés en décembre 2025 afin d'explorer en profondeur les conditions de travail, les enjeux de santé et les facteurs explicatifs de l'absentéisme. Cette démarche qualitative n'a pas vocation à être représentative au sens statistique, mais vise à approfondir la compréhension des mécanismes à l'œuvre et à compléter les résultats issus des analyses quantitatives.
- **Modélisation de la demande et simulations de scénarios de prix** : estimation de la sensibilité de la demande de titres-services aux variations de prix et simulation de différents scénarios (hausse du prix des titres-services et suppression de la déduction fiscale) afin d'évaluer leurs effets potentiels sur la consommation et l'emploi dans le secteur.
- **Analyse des coûts publics, des effets de retour** : estimation du coût budgétaire du dispositif et de ses retombées économiques.

Une description détaillée des sources de données, des traitements méthodologiques et des limites de l'analyse est présentée en Annexe 1 de ce rapport.

Les résultats reposent sur une combinaison de méthodes quantitatives et qualitatives, permettant une triangulation des données et une consolidation des constats. Cette approche vise à renforcer la validité globale de l'analyse en croisant différentes sources d'information et niveaux de lecture.



Les données quantitatives constituent le socle principal de l'analyse, tandis que les matériaux qualitatifs (entretiens, focus groups) permettent d'en approfondir l'interprétation et d'en éclairer les mécanismes sous-jacents.

Dans ce cadre, les citations sont mobilisées à des fins strictement illustratives, afin d'incarner et de contextualiser certains résultats issus des analyses quantitatives. Elles ne constituent pas en elles-mêmes des éléments de preuve, mais viennent appuyer et illustrer des tendances objectivées par les données.



## 4. La structure de l'évaluation

Le rapport est structuré de manière progressive, en partant d'un état des lieux factuel pour aboutir à une analyse approfondie des enjeux et à la formulation de recommandations.

Dans un premier temps, la Partie 2 présente une **photographie détaillée de l'évolution du dispositif** entre 2021 et 2024 :

- Partie 2 : **Les chiffres-clés du dispositif** des titres-services wallons entre 2021 et 2024

Cette section pose le cadre analytique en objectivant les principales tendances relatives à l'emploi, aux entreprises et aux utilisateurs.

Dans un second temps, le rapport propose une série d'**analyses thématiques** permettant d'examiner plus en profondeur les dynamiques économiques, sociales et budgétaires du dispositif :

- Partie 3 : **Focus sur l'emploi** dans le dispositif des titres-services wallons
- Partie 4 : **Focus sur la rentabilité** des entreprises titres-services
- Partie 5 : **Focus sur le comportement des utilisateurs** face aux évolutions du dispositif
- Partie 6 : **Focus sur l'opportunité de digitalisation** des titres-services
- Partie 7 : **Focus sur le coût du dispositif** des Titres-Services wallons

Ces différentes parties permettent d'éclairer les interactions entre conditions de travail, viabilité économique, accessibilité du dispositif et soutenabilité des finances publiques.

Enfin, sur la base de l'ensemble des analyses réalisées, le rapport se conclut par une synthèse transversale et la formulation de propositions opérationnelles :

- Partie 8 : **Synthèse et recommandations**
- Des **annexes méthodologiques** détaillant les sources de données et les traitements méthodologiques ainsi que des **tableaux et figures supplémentaires**.

Cette structure vise à garantir une lecture cohérente, allant de l'analyse descriptive à l'identification d'orientations stratégiques étayées par les résultats empiriques. Par ailleurs, chaque partie est résumée par au moins une **infographie** reprise en introduction de chaque partie et permettant de résumer en une page les principaux enseignements du chapitre.

Lorsque cela s'avère possible, des comparaisons sont faites tout au long du rapport par rapport à la région Bruxelloise et flamande. Pour ce faire, nous utilisons les dernières données disponibles et publiées de ces régions. Les sources sont pour Bruxelles : L'évaluation bruxelloise des Titres-Services 2024 (données disponibles jusqu'en 2024) et pour la région flamande : Jaarrapport WSE, kerncijfers van het Vlaamse dienstenequeroport 2022 (données disponibles jusqu'en 2022).



## **PARTIE 2 Les chiffres-clés du dispositif des titres-services en Région wallonne de 2021 à 2024**



# 1. Introduction

Cette section du rapport présente une analyse approfondie des principaux indicateurs relatifs aux entreprises, aux travailleurs et aux utilisateurs des titres-services en Région wallonne pour les années 2021, 2022, 2023 et 2024. L'analyse repose sur diverses sources administratives<sup>4</sup>, systématiquement référencées tout au long du rapport. Les données sont structurées selon trois catégories d'acteurs :

- **Entreprises** : Il s'agit des entreprises ayant introduit une demande de remboursement pour au moins un titre-service wallon pour l'année considérée, indépendamment de l'emplacement de leur siège social (données Pluxee). Sont considérées comme « entreprises wallonnes » celles dont le siège social est situé en Wallonie.
- **Travailleurs** : Les travailleurs sont identifiés sur base de la Région du titre-service remboursé (au moins une prestation pour un utilisateur wallon). Ces travailleurs sont donc qualifiés de travailleurs actifs en Région wallonne car ils/elles ont remis au moins un titre-service wallon (données Pluxee). Par ailleurs, sur base des données de l'ONSS il est également possible d'identifier les travailleurs titres-services actifs dans une unité d'établissement localisée en région wallonne.
- **Utilisateurs** : Ceux-ci sont identifiés sur la base de leur adresse de domicile, telle que renseignée auprès de Pluxee, celle-ci définissant la Région dans laquelle les utilisateurs doivent acheter et utiliser leurs titres-services. Ces données se basent sur les informations contenues au sein du registre national qui assurent l'authenticité des données quant au lieu de domicile de l'utilisateur, son âge (et le fait qu'il/elle soit bien majeur) et confirment par ailleurs que l'utilisateur n'est pas décédé.

L'infographie ci-dessous résume les principaux chiffres-clés qui décrivent l'ampleur du dispositif des titres-services wallon en 2024 en termes de nombre d'entreprises, de travailleurs, d'utilisateurs et de titres-services achetés et remboursés. L'analyse détaillée de chacun de ces groupes d'acteurs est développée dans les chapitres suivants.

Figure 2 : Les chiffres-clés du dispositif des titres-services en Région wallonne en 2024



<sup>4</sup> Voir annexe 1 pour plus de détail.



## 2. Les entreprises titres-services

Ce chapitre se concentre sur les entreprises titres-services actives en Région wallonne. La figure ci-dessous résume les principales informations et données de ce chapitre. Dans cette figure, les données de profil concernent uniquement les entreprises actives dans le dispositif des titres-services wallon et dont le siège social est en Wallonie.

Figure 3 : Les entreprises titres-services en Région wallonne en 2024

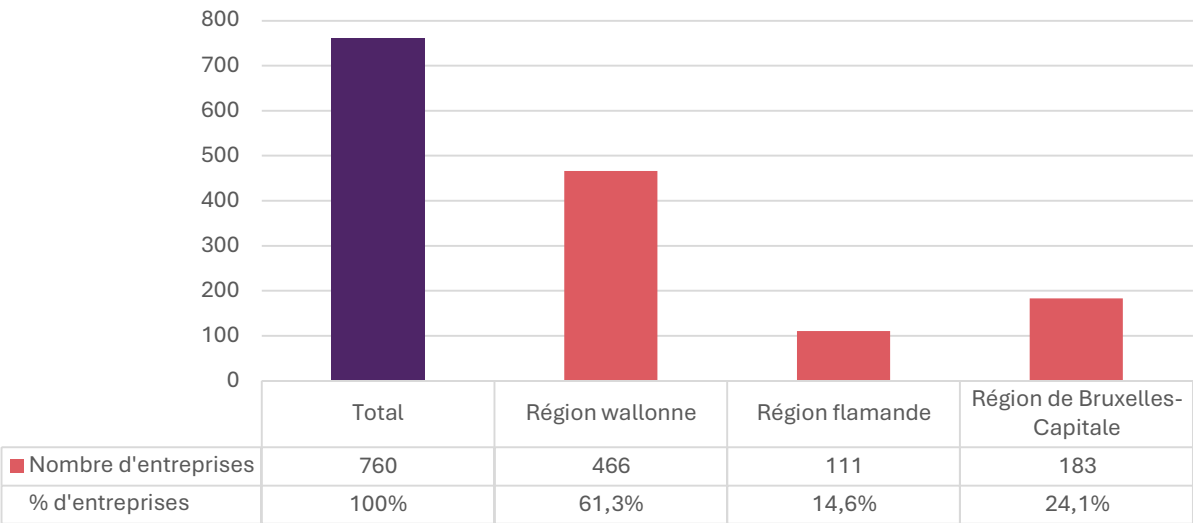


## 2.1. Le nombre d’entreprises titres-services

### 760 entreprises titres-services agréées et actives en Région wallonne en 2024, dont 466 y ont leur siège social

La figure ci-dessous indique qu’en 2024, 760 entreprises agréées dans le cadre du dispositif des titres-services wallons ont introduit au moins une demande de remboursement. Parmi celles-ci, les entreprises ayant leur siège en Wallonie représentent 61,3 % des prestataires actifs dans la Région wallonne (soit 466 entreprises). Une part significative est donc constituée d’entreprises bruxelloises (24,1 %, soit 183 entités) et flamandes (14,6 %, soit 111 entités). Le marché wallon attire donc davantage d’entreprises localisées à Bruxelles que d’entreprises flamandes.

Figure 4 : Nombre d’entreprises actives dans le dispositif des titres-services wallon en 2024 selon la localisation de leur siège social



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

Notons également que parmi les 466 entreprises dont le siège est établi en Wallonie et actives dans le dispositif en 2024, près d’un tiers (148 entreprises, soit 31,8 %) exerçaient également des activités en Flandre, tandis qu’environ un quart (123 entreprises, soit 26,4 %) étaient également actives en Région de Bruxelles-Capitale. Ces éléments confirment le caractère largement interrégional du secteur des titres-services, y compris pour les entreprises à ancrage wallon.

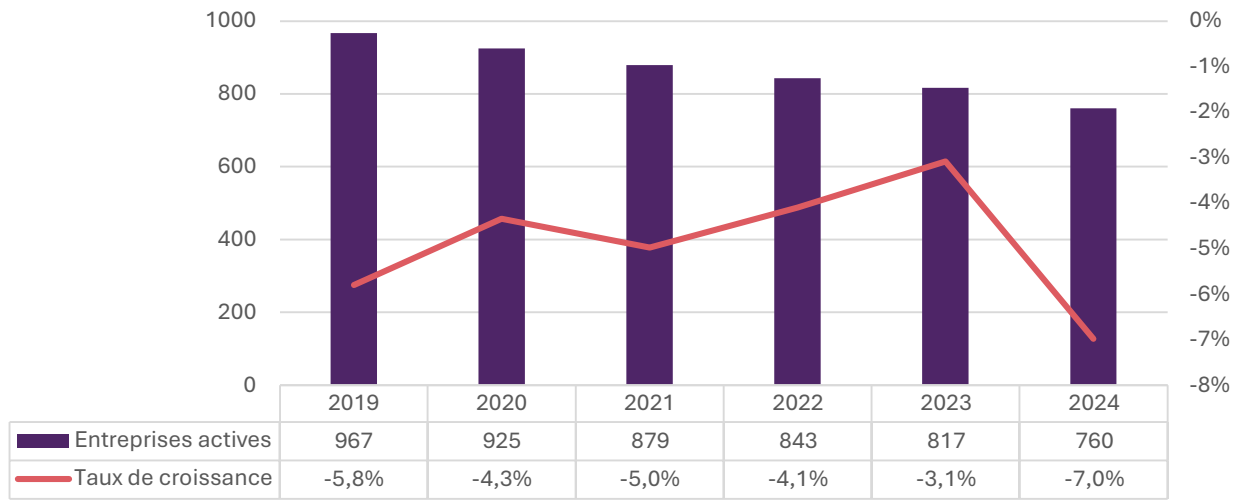




Le nombre d’entreprises titres-services actives en Wallonie décroît fortement sur la période 2021-2024

La figure ci-dessous présente l’évolution annuelle du nombre d’entreprises titres-services actives en Région wallonne entre 2019 et 2024.

Figure 5 : Evolution de 2019 à 2024 du nombre d’entreprises actives dans le dispositif des titres-services wallon



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

En 2019, on dénombrait 967 entreprises actives. Depuis lors, une tendance à la baisse s’est progressivement installée, culminant en 2024 avec un total de 760 entreprises, soit le niveau le plus bas observé sur l’ensemble de la période. Cette diminution s’est particulièrement accentuée en 2024, avec un recul de 7,0 %, représentant la baisse la plus marquée des dernières années. À titre de comparaison, les diminutions enregistrées précédemment étaient plus modérées : -5,0 % en 2021, -4,1 % en 2022 et -3,1 % en 2023.

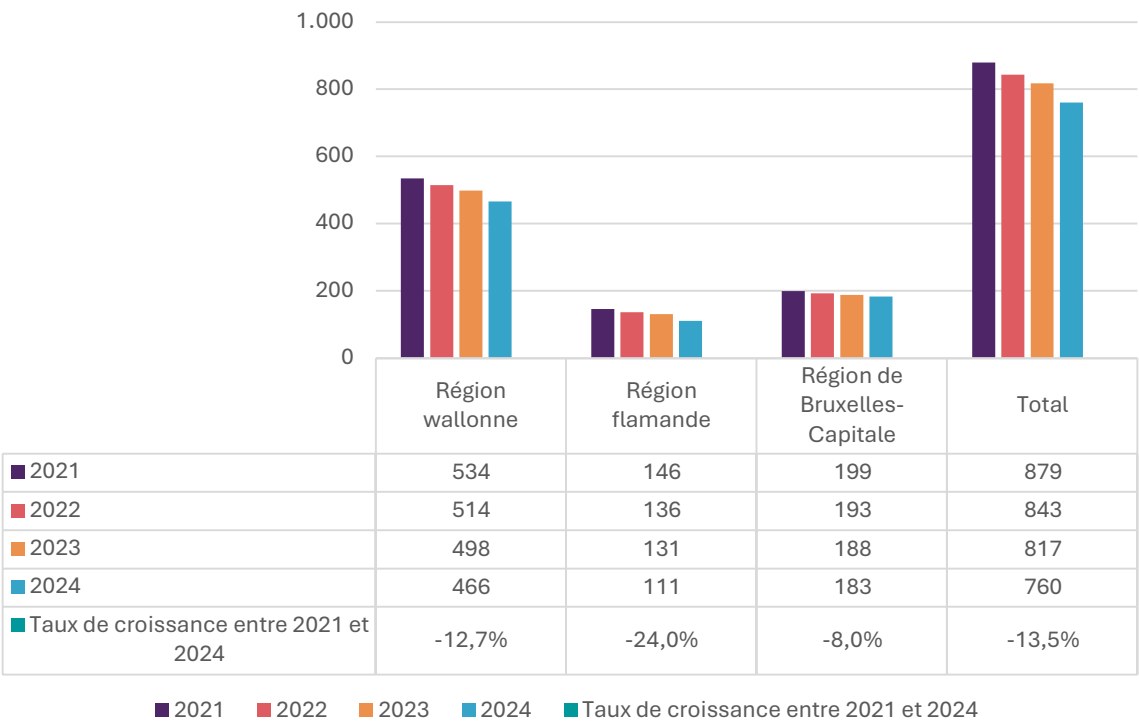
Sur l’ensemble de la période 2021-2024, la diminution atteint 13,5 %, ce qui correspond à une perte nette de 119 entreprises actives dans le dispositif. À titre de comparaison, les données disponibles pour la Région de Bruxelles-Capitale (sur la base du dernier rapport d’évaluation bruxellois) mettent également en évidence une diminution du nombre d’entreprises actives sur la même période, mais dans une proportion plus limitée, avec une baisse de 11,3 % entre 2021 et 2024. Les dernières données disponibles pour la Flandre portent sur l’année 2022. Il n’est dès lors pas possible de comparer l’évolution récente du nombre d’entreprises dans cette région avec celle observée en Région wallonne. Toutefois, sur la base des données disponibles jusqu’en 2022, une tendance à la diminution du nombre d’entreprises actives en Flandre peut également être observée.



Un recul variable selon la région du siège social des entreprises

Le graphique ci-après confirme, comme mentionné précédemment, la forte diminution du nombre total d’entreprises actives entre 2021 et 2024, avec une baisse cumulée de 13,5 % sur la période. Toutefois, cette évolution varie sensiblement selon la région de localisation des entreprises. La diminution est particulièrement prononcée parmi les entreprises flamandes (-24,0 %), suivies des entreprises wallonnes (-12,7 %) et, dans une moindre mesure, des entreprises bruxelloises (-8,0 %).

Figure 6 : Nombre d'entreprises actives en Région wallonne selon leur siège social de 2021 à 2024 et taux de croissance sur la période



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee, selon le siège social de l’entreprise

Un nombre important d’entreprises cessent leurs activités sur la période, en particulier entre 2023 et 2024

Le tableau ci-dessous nous permet de voir que la diminution du nombre d’entreprises actives dans le secteur en Wallonie entre 2021 et 2024 s’explique en partie par le déséquilibre entre les créations et les cessations d’activité. Chaque année, le nombre de nouvelles entreprises reste nettement inférieur à celui des cessations. Ce phénomène est particulièrement marqué entre 2023 et 2024, période durant laquelle 72 entreprises ont cessé leurs activités, contre 37 entre 2022 et 2023 et 45 entre 2021 et 2022. La tendance est encore plus prononcée pour les entreprises actives en région wallonne mais ayant leur siège social en Flandre, où la baisse du nombre d’entreprises actives entre 2023 et 2024 atteint -15,3 %, ce qui en fait la région la plus touchée sur cette période.



Tableau 2 : Dynamique des entreprises actives en Région wallonne entre 2021 et 2024

| Siège social                                     | Total                          | Wallonie                       | Flandre                         | Bruxelles                     |
|--------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| <b>Entreprises actives en 2021</b>               | <b>879</b>                     | <b>534</b>                     | <b>146</b>                      | <b>199</b>                    |
| Nouvelles entreprises actives entre 2021 et 2022 | +9                             | +4                             | +5                              | +0                            |
| Entreprises sans activité entre 2021 et 2022     | -45                            | -26                            | -14                             | -5                            |
| Déménagement entre régions entre 2021 et 2022    | -                              | +2                             | -1                              | -1                            |
| <b>Différence 2021-2022</b>                      | <b>-36 entreprises (-4,1%)</b> | <b>-20 entreprises (-3,7%)</b> | <b>-10 entreprises (-6,8%)</b>  | <b>-6 entreprises (-3,0%)</b> |
| <b>Entreprises actives en 2022</b>               | <b>843</b>                     | <b>514</b>                     | <b>136</b>                      | <b>193</b>                    |
| Nouvelles entreprises actives entre 2022 et 2023 | +11                            | +7                             | +2                              | +2                            |
| Entreprises sans activité entre 2022 et 2023     | -37                            | -26                            | -7                              | -4                            |
| Déménagement entre régions entre 2022 et 2023    | -                              | +3                             | 0                               | -3                            |
| <b>Différence 2022-2023</b>                      | <b>-26 entreprises (-3,1%)</b> | <b>-16 entreprises (-3,1%)</b> | <b>-5 entreprises (-3,8%)</b>   | <b>-5 entreprises (-2,6%)</b> |
| <b>Entreprises actives en 2023</b>               | <b>817</b>                     | <b>498</b>                     | <b>131</b>                      | <b>188</b>                    |
| Nouvelles entreprises actives entre 2023 et 2024 | +15                            | +9                             | +1                              | +5                            |
| Entreprises sans activité entre 2023 et 2024     | -72                            | -44                            | -20                             | -8                            |
| Déménagement entre régions entre 2023 et 2024    | -                              | +3                             | -1                              | -2                            |
| <b>Différence 2023-2024</b>                      | <b>-57 entreprises (-7,0%)</b> | <b>-32 entreprises (-6,5%)</b> | <b>-20 entreprises (-15,3%)</b> | <b>-5 entreprises (-2,7%)</b> |
| <b>Entreprises actives en 2024</b>               | <b>760</b>                     | <b>466</b>                     | <b>111</b>                      | <b>183</b>                    |

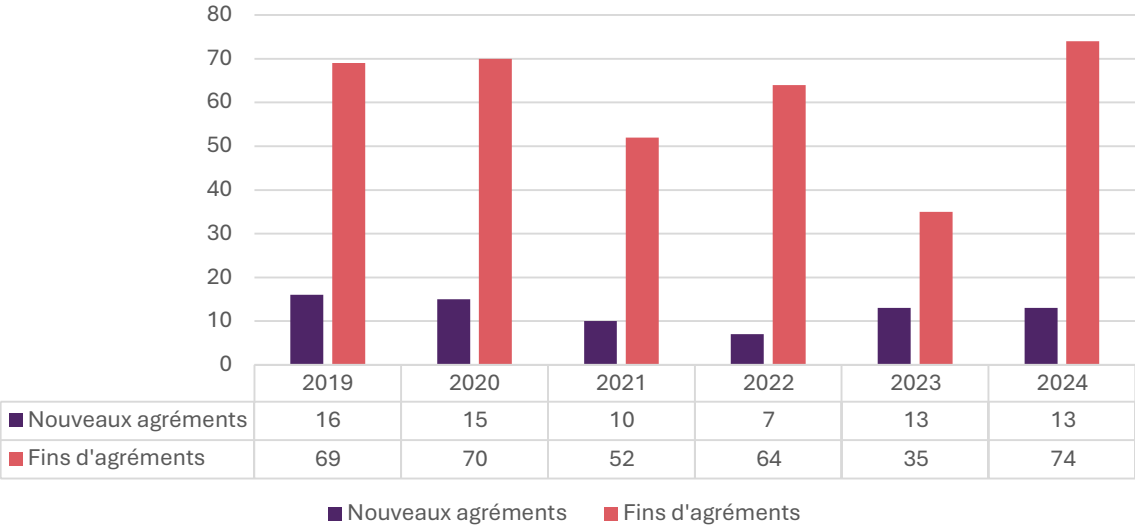
Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee, selon le siège social de l'entreprise

Ce constat peut également être mis à la lumière du **nombre d'agréments octroyés et retirés** durant la période. Conformément aux données présentées ci-dessous ainsi qu'à la tendance observée depuis 2019, le nombre d'agréments supprimés demeure nettement supérieur à celui des agréments octroyés. En 2024, 74 agréments ont ainsi été retirés, contre seulement 13 nouveaux agréments délivrés. Cette dynamique structurelle s'explique en partie par les difficultés financières rencontrées par certaines entreprises actives dans le secteur des titres-services.

Notons que les écarts observés entre le nombre d'entreprises ayant cessé leur activité et celles dont l'agrément a pris fin peuvent s'interpréter comme le reflet d'un décalage temporel entre l'arrêt réel des activités et la fin officielle de l'agrément. Il peut également s'agir d'un arrêt temporaire des activités. De la même manière, des divergences peuvent apparaître entre les entreprises nouvellement actives et celles disposant d'un nouvel agrément : certaines entreprises peuvent avoir obtenu leur agrément sans encore avoir débuté leurs activités au moment du relevé, tandis que d'autres peuvent avoir repris leur activité après une interruption d'un an ou plus.



Figure 7 : Evolution du nombre de nouveaux et fins d'agrément entre 2019 et 2021



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

L'évolution du nombre d'entreprises doit être analysée à la lumière de la dynamique économique du secteur (voir partie 4 rentabilité). L'analyse de la rentabilité met en évidence une dégradation progressive entre 2019 et 2022, culminant en 2022 avec un niveau proche de l'équilibre pour une partie importante des entreprises. Cette situation traduit une fragilisation généralisée du secteur, antérieure à la fin des mesures de soutien liées à la crise sanitaire. Le redressement observé à partir de 2023 s'accompagne d'un niveau élevé de cessations d'activité, ce qui suggère que les entreprises les plus fragiles ont été particulièrement affectées. Dans ce contexte, un éventuel effet de rattrapage post-COVID peut avoir joué un rôle d'accélérateur, sans constituer le facteur explicatif principal de la dynamique observée.

En conclusion, la diminution du nombre d'entreprises actives dans le secteur appelle une attention particulière. Si cette évolution peut en partie refléter un mouvement de concentration, elle ne peut être interprétée positivement en soi : elle constitue également un indicateur des tensions rencontrées par une partie des entreprises du secteur. Ainsi, lors de l'enquête menée auprès des entreprises titres-services wallonnes en 2020<sup>5</sup>, seules 2,4 % des entreprises déclaraient envisager de mettre fin à leurs activités dans les trois années suivantes. **Pourtant, en 2024, près d'une entreprise sur cinq (21,5 %) parmi celles qui étaient actives en Wallonie en 2020 ont cessé leurs activités.** Ce constat met en lumière un écart significatif entre les intentions exprimées et la réalité observée, suggérant que de nombreuses cessations d'activité ont été subies, en lien avec les difficultés structurelles du secteur. L'analyse des profils d'entreprises, développée au point suivant, permet d'apporter un éclairage complémentaire sur cette évolution.

**Davantage de titres-services remboursés aux entreprises wallonnes, malgré une présence relative moindre**

Le tableau ci-dessous présente l'évolution du nombre de titres-services wallons remboursés aux entreprises entre 2021 et 2024, en fonction de la localisation de leur siège social. Il met en lumière plusieurs dynamiques territoriales intéressantes.

Tout d'abord, bien que 61,3 % des entreprises actives sur le territoire wallon aient leur siège social en Wallonie (voir supra), celles-ci perçoivent une part plus importante des remboursements, à savoir 66,1 % des titres-services. Cela signifie que, **en moyenne, les entreprises wallonnes obtiennent un remboursement plus élevé que leurs homologues flamandes et bruxelloises également actives en Wallonie concernant les titres-services wallons**, avec respectivement 38.006 titres-services

<sup>5</sup> IDEA Consult (2022). Evaluation du dispositif des Titres-Services wallons, 2018-2020.



remboursés par entreprise wallonne, contre 28.311 pour les entreprises flamandes et 31.910 pour les bruxelloises en 2024.

Ensuite, une autre tendance se dégage. Lors de la précédente évaluation, la part des titres-services remboursés aux entreprises wallonnes diminuait d'année en année. Cette tendance semble aujourd'hui s'être interrompue, voire légèrement inversée. En effet, leur part est passée de 65,7 % en 2021 à 66,1 % en 2024. Cette légère progression s'effectue principalement au détriment des entreprises bruxelloises, dont la part de titres-services recule sur la période, tandis que celle des entreprises flamandes progresse légèrement.

Par ailleurs, cette évolution ne semble pas directement liée à la variation du nombre d'entreprises actives selon la Région de leur siège social. En effet, le nombre d'entreprises flamandes actives en Wallonie diminue plus fortement sur la période que celui des entreprises bruxelloises, sans que cette évolution se reflète de manière proportionnelle dans la répartition des remboursements. Cela indique que l'évolution du nombre d'entreprises ne se traduit pas nécessairement par une modification équivalente de leur part dans les volumes de titres-services remboursés. En l'absence d'éléments complémentaires, il n'est pas possible d'identifier une explication spécifique à cette légère variation.

*Tableau 3: Evolution du nombre de titres-services wallons remboursés aux entreprises selon la localisation de leur siège social (2021-2024)*

|                              | Nombre de titres-services | % de titres-services | Nombre moyen de titres-services |
|------------------------------|---------------------------|----------------------|---------------------------------|
| <b>2024</b>                  |                           |                      |                                 |
| Région wallonne              | 18.926.795                | 66,1%                | 38.006                          |
| Région flamande              | 3.708.682                 | 13,0%                | 28.311                          |
| Région de Bruxelles-Capitale | 5.999.085                 | 21,0%                | 31.910                          |
| Total                        | 28.634.562                | 100%                 | 35.048                          |
| <b>2023</b>                  |                           |                      |                                 |
| Région wallonne              | 19.293.782                | 66,4%                | 37.537                          |
| Région flamande              | 3.503.550                 | 12,1%                | 25.761                          |
| Région de Bruxelles-Capitale | 6.251.938                 | 21,5%                | 32.393                          |
| Total                        | 29.049.270                | 100%                 | 34.459                          |
| <b>2022</b>                  |                           |                      |                                 |
| Région wallonne              | 19.265.876                | 65,8%                | 36.078                          |
| Région flamande              | 3.163.352                 | 10,8%                | 21.667                          |
| Région de Bruxelles-Capitale | 6.845.608                 | 23,4%                | 34.400                          |
| Total                        | 29.274.836                | 100%                 | 33.305                          |
| <b>2021</b>                  |                           |                      |                                 |
| Région wallonne              | 19.380.541                | 65,7%                | 36.293                          |
| Région flamande              | 3.148.636                 | 10,7%                | 21.566                          |
| Région de Bruxelles-Capitale | 6.980.062                 | 23,7%                | 35.076                          |
| <b>Total</b>                 | <b>29.509.239</b>         | <b>100%</b>          | <b>33.571</b>                   |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee



## 2.2. Le profil des entreprises titres-services

Dans ce chapitre, nous nous intéressons au **profil des entreprises titres-services** actives en Wallonie et plus spécifiquement :

- A la taille des entreprises (selon le nombre de titres-services) ;
- Aux différents types d'entreprises ;
- A la localisation des entreprises.

### 2.2.1 La taille des entreprises

#### Trois quart des entreprises titres-services wallonnes sont de (très) petite taille

La **classification de la taille des entreprises** communément reconnue en Belgique repose sur le nombre de salariés exprimé en équivalents temps plein (ETP). Dans le cadre de cette étude, cette approche ne peut toutefois pas être appliquée directement. En effet, les données disponibles ne portent que sur le nombre de travailleurs ayant remis au moins un titre-service wallon. Pour les entreprises actives sur plusieurs territoires, et en particulier pour les entreprises flamandes et bruxelloises, une classification fondée uniquement sur les salariés wallons conduirait dès lors à une sous-estimation structurelle de leur taille réelle.

Afin de limiter ce biais, une méthode d'estimation **indirecte de la taille des entreprises** a été retenue. Celle-ci repose sur l'hypothèse que le volume total de titres-services remboursés (indépendamment de leur localisation régionale) constitue un proxy pertinent du nombre de travailleurs employés. Les données disponibles permettent en effet d'identifier, pour chaque entreprise, le nombre total de titres-services remboursés par l'ensemble des Régions.

Sur cette base, une estimation du nombre de travailleurs a été réalisée à partir du volume annuel moyen de prestations par aide-ménagère. En s'appuyant sur une durée hebdomadaire moyenne de travail de 17,3 heures par aide-ménagère (voir partie 3 de ce rapport), et en considérant 52 semaines de travail par an, on obtient un volume annuel moyen de 899,6 heures prestées par travailleur, soit l'équivalent de 8 996 titres-services par an et par salarié. À noter que ce nombre moyen annuel de titres-services par salarié est calculé sur la base de **l'ensemble des titres-services prestés** par chaque travailleur, quelle que soit la région de prestation<sup>6</sup>.

Ce ratio permet ensuite d'estimer la taille des entreprises en convertissant le volume annuel de titres-services remboursés en un nombre de travailleurs, et de les répartir selon les catégories usuelles de taille d'entreprise en Belgique. Les seuils retenus sont les suivants :

- **Très petite entreprise (TPE)** : 10 travailleurs ou moins, soit un volume annuel inférieur ou égal à 8 996 titres-services ;
- **Petite entreprise (PE)** : de 10 à 49 travailleurs, correspondant à un volume compris entre 8 996 et 44 980 titres-services ;
- **Moyenne entreprise (ME)** : de 50 à 249 travailleurs, correspondant à un volume compris entre 44 980 et 224 900 titres-services ;
- **Grande entreprise (GE)** : 250 travailleurs ou plus, soit un volume supérieur à 224 900 titres-services.

---

<sup>6</sup> Si l'on considère uniquement les titres-services wallons prestés par des travailleurs actifs en Région wallonne, la durée hebdomadaire moyenne de travail s'élève à 12,1 heures. Cette moyenne est toutefois tirée vers le bas par la présence de travailleurs domiciliés en Flandre ou à Bruxelles, qui ne réalisent que peu de prestations dans le dispositif wallon. À l'inverse, si l'on se limite aux travailleurs à la fois actifs et domiciliés en Région wallonne, la durée hebdomadaire moyenne atteint 16,6 heures pour le seul dispositif wallon. Cette valeur ne peut toutefois pas être retenue telle quelle, dans la mesure où elle exclut les travailleurs flamands et bruxellois ayant également presté dans le dispositif wallon et ne tient pas compte non plus des éventuelles prestations réalisées en Flandre ou à Bruxelles par les travailleurs domiciliés en Région wallonne.

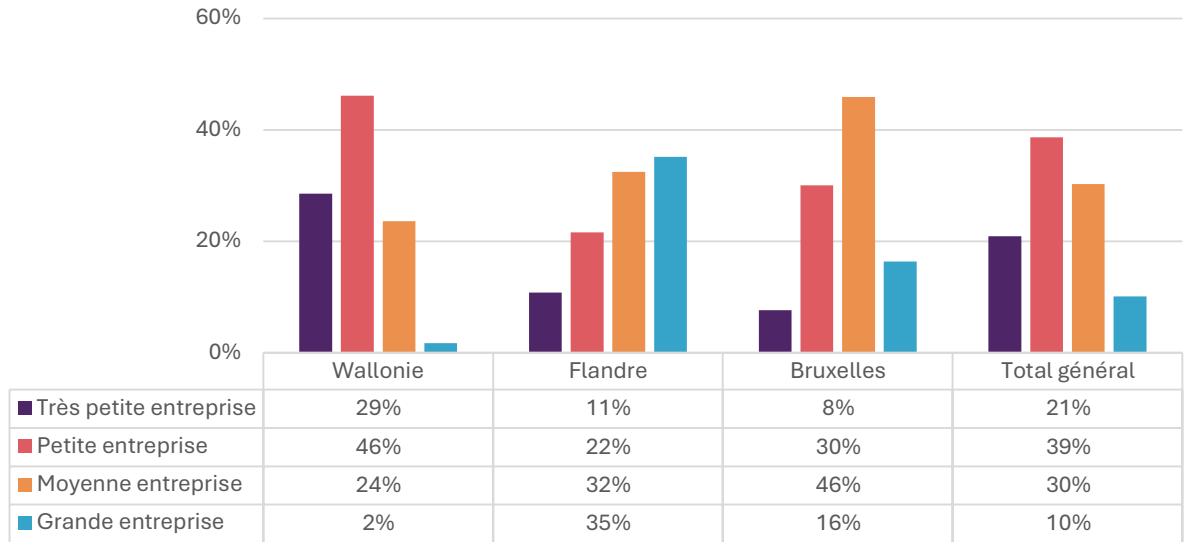




Par ailleurs, la taille des entreprises est ici appréciée au niveau des entités juridiques agréées. Or, certaines entreprises, y compris de grande taille, sont structurées en plusieurs entités distinctes. Dans ce cas, chaque entité est comptabilisée séparément, ce qui peut conduire à sous-estimer la taille réelle de certains groupes et à surreprésenter les petites et moyennes structures dans certaines catégories. Ce biais concerne l'ensemble du secteur et doit être pris en compte dans l'interprétation des résultats.

La figure ci-dessous montre qu'en 2024, trois quart des entreprises titres-services actives en Wallonie sont de très petite ou de petite taille. À l'inverse, les grandes entreprises y sont très peu représentées, ne constituant que 2 % de l'ensemble. Les très petites et les moyennes entreprises conservent quant à elles une présence significative, représentant 24 % des entreprises actives.

Figure 8 : Part des entreprises actives en Wallonie selon leur taille et la région de leur siège social en 2024



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

Par ailleurs, la figure précédente met en évidence des **écarts structurels marqués entre les trois Régions en matière de taille des entreprises actives en Wallonie**. Les entreprises flamandes et bruxelloises actives en région wallonne se caractérisent par une présence proportionnellement beaucoup plus importante de grandes structures. Ainsi, 35 % des entreprises flamandes et 16 % des entreprises bruxelloises actives en Wallonie relèvent de la catégorie des grandes entreprises, contre à peine 2 % des entreprises wallonnes.

À l'inverse, le tissu entrepreneurial wallon se distingue par une forte prédominance de très petites entreprises. Près de trois entreprises wallonnes sur dix (29 %) appartiennent à cette catégorie, alors que cette proportion est nettement plus faible parmi les entreprises flamandes (11 %) et bruxelloises (8 %) opérant en Wallonie.

Ces résultats suggèrent une **structuration différenciée du secteur selon l'ancrage régional des entreprises**. Alors que le tissu wallon apparaît majoritairement composé de petites unités, les entreprises issues de Flandre et de Bruxelles actives en Wallonie reposent plus fréquemment sur des structures de grande taille. Cette situation s'explique notamment par le fait que ces entreprises opèrent sur plusieurs marchés régionaux : les acteurs disposant d'une taille et de capacités organisationnelles plus importantes sont en effet plus à même de développer leurs activités au-delà de leur région d'origine. Par ailleurs, le paysage des entreprises titres-services en Wallonie est marqué par la présence significative d'acteurs issus de l'économie sociale, souvent ancrés localement et caractérisés par des structures de taille plus modeste (cfr. chapitre suivant).



## Les moyennes entreprises, moins exposées au risque de sortie du dispositif

L'analyse de l'évolution de la répartition des entreprises actives et implantées en Wallonie selon leur taille entre 2021 et 2024, présentée en annexe, met en évidence des dynamiques contrastées. Sur cette période, la part des très petites entreprises recule modérément, passant de 48,5 % à 46,1 %. À l'inverse, la part relative des entreprises de taille moyenne progresse légèrement, de 21,5 % à 23,6 %. Les parts respectives des petites et des grandes entreprises demeurent, quant à elles, globalement stables sur l'ensemble de la période.

Toutefois, cette lecture en parts relatives doit être nuancée à la lumière de l'évolution du nombre total d'entreprises actives, présentée dans le tableau ci-dessous. En effet, toutes les catégories de taille enregistrent une diminution en effectifs entre 2021 et 2024. La baisse est particulièrement marquée pour les grandes entreprises (-20 %) et pour les petites entreprises (-17 %), tandis qu'elle est plus limitée pour les très petites entreprises (-11,3 %) et surtout pour les entreprises de taille moyenne (-4,3 %).

La mise en regard de ces deux constats indique que les entreprises de taille moyenne semblent mieux résister au recul global observé dans le secteur. La diminution de leur nombre est en effet plus limitée que pour les autres catégories, ce qui explique leur poids relatif plus élevé dans l'ensemble des entreprises actives. Cette évolution peut s'expliquer par une meilleure capacité de ces entreprises à faire face aux contraintes économiques, organisationnelles ou réglementaires du dispositif, notamment grâce à une organisation plus structurée ou à des effets d'échelle.

Toutefois, cette évolution peut également s'expliquer par des changements de catégorie. Il est en effet possible qu'une partie des petites entreprises ait maintenu ou développé son activité au point de passer dans la catégorie des entreprises moyennes. Ce phénomène contribuerait à la fois à la baisse du nombre de petites entreprises et à l'augmentation de la part des entreprises moyennes. Ces deux explications, une meilleure résistance des entreprises moyennes et des trajectoires de croissance de certaines petites entreprises, peuvent se combiner.

Tableau 4 : Evolution du nombre d'entreprises actives et implantées en Wallonie entre 2021 et 2024 selon la taille

|     | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | Taux de croissance de 2021 à 2024 |
|-----|------|------|------|------|-----------------------------------|
| TPE | 150  | 132  | 145  | 133  | -11,3%                            |
| PE  | 259  | 261  | 234  | 215  | -17,0%                            |
| ME  | 115  | 111  | 111  | 110  | -4,3%                             |
| GE  | 10   | 10   | 8    | 8    | -20,0%                            |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

Si l'on affine l'analyse au niveau des grandes entreprises, l'évolution apparente du nombre d'entreprises entre 2021 et 2024 (de 10 à 8) recouvre en réalité des trajectoires nettement plus hétérogènes. Au total, 16 entreprises ont appartenu à la catégorie des grandes entreprises au cours de la période. Parmi celles-ci, seules 4 conservent de manière continue le statut de grande entreprise wallonne entre 2021 et 2024.

Pour les 12 autres entreprises, les évolutions observées traduisent des dynamiques contrastées. Dans 8 cas, la trajectoire est défavorable : 6 entreprises demeurent actives en 2024 mais ont vu leur volume d'activité diminuer au point de passer dans une catégorie inférieure, tandis que 2 ont cessé leurs activités avant la fin de la période.

À l'inverse, la situation n'est pas nécessairement négative pour les 4 dernières entreprises concernées. Deux entreprises initialement classées parmi les moyennes ont accru leur volume d'activité et accédé à la catégorie des grandes entreprises. En outre, deux cas supplémentaires correspondent à des entreprises déjà de grande taille dont le siège ou l'implantation principale était initialement localisé à Bruxelles et qui ont été intégrées au périmètre wallon à la suite d'un déménagement intervenu au cours de la période.

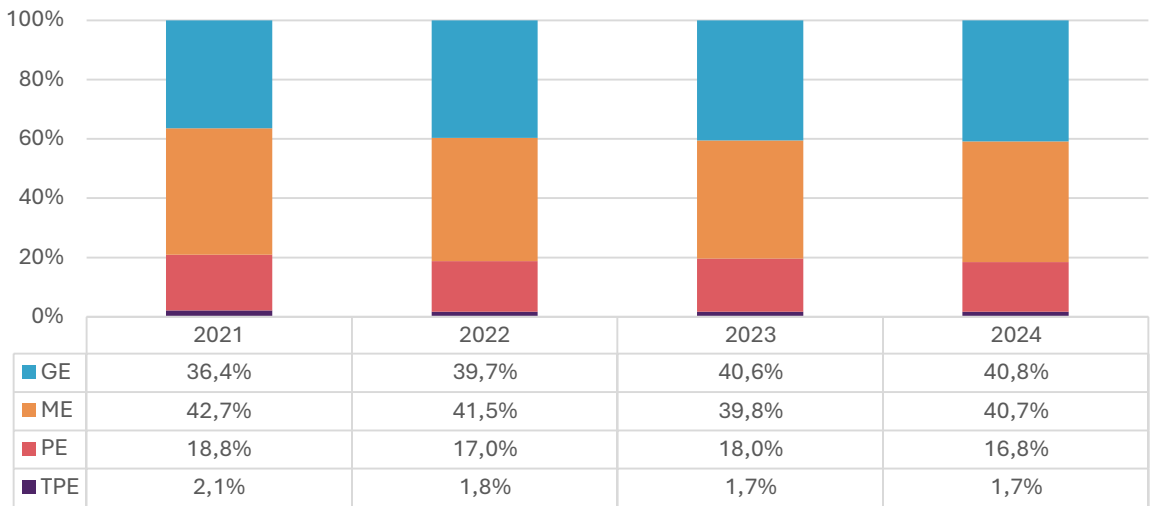


Ces éléments montrent que la diminution nette observée au niveau agrégé ne résulte pas uniquement de disparitions, mais procède d'un ensemble de mouvements (variations de volume, changements de catégorie, cessations d'activité et relocalisations géographiques).

Une concentration marquée des travailleurs dans les entreprises de grande taille

La figure ci-dessous présente l'évolution, entre 2021 et 2024, de la répartition des travailleurs selon la taille de l'entreprise. En 2024, 40,8 % des travailleurs sont employés dans une grande entreprise, 40,7 % dans une entreprise moyenne, 16,8 % dans une petite entreprise et seulement 1,7 % dans une très petite entreprise.

Figure 9 : Part de travailleurs actifs dans le dispositif wallon des titres-services en 2024 par taille d'entreprise



Source : IDEA Consult sur base de données de Pluxee

Cette distribution doit être mise en perspective avec la structure du dispositif (cf. 3.1 Le profil des entreprises titres-services). Les grandes entreprises ne représentent qu'environ 10 % des entreprises actives, les entreprises moyennes 30 %, les petites 39 % et les très petites 31 %. Autrement dit, une minorité d'entreprises concentre une part très importante de l'emploi, tandis qu'une majorité d'entreprises (les petites et très petites structures) ne regroupe qu'une fraction relativement limitée des travailleurs.

Ce décalage traduit un effet de concentration marqué. Les grandes entreprises, bien que peu nombreuses, concentrent à elles seules plus de quatre travailleurs sur dix. Les entreprises moyennes présentent également un poids important en matière d'emploi, supérieur à leur poids numérique dans le secteur. À l'inverse, les petites et très petites entreprises, qui constituent ensemble environ 70 % des entreprises, n'emploient qu'un peu moins d'un cinquième des travailleurs.



## 2.2.2 Le type d'entreprises

Le dispositif des titres-services en Wallonie repose sur un tissu d'entreprises particulièrement hétérogène, tant du point de vue de leur statut juridique que de leurs finalités économiques et sociales. Cette diversité se reflète dans l'existence de **plusieurs types d'opérateurs agréés**, qui coexistent au sein du dispositif et contribuent, chacun selon leurs logiques propres, à la fourniture de services et à l'emploi de travailleurs titres-services.

- On distingue tout d'abord les **entreprises publiques**, portées par les pouvoirs locaux, qui regroupent les **entreprises communales** et celles dépendant des **CPAS**. Ces opérateurs s'inscrivent généralement dans une logique de service public et d'ancrage territorial.
- Le dispositif comprend également des **entreprises privées à but lucratif**, qui poursuivent une logique commerciale. Celles-ci prennent différentes formes, allant des entreprises **commerciales « classiques »** aux entreprises **d'intérim** actives dans les titres-services, en passant par les **personnes physiques agréées**.
- Enfin, les **entreprises sociales** occupent une place spécifique au sein du secteur. Elles regroupent notamment les agences locales pour l'emploi (**ALE**), les associations sans but lucratif (**ASBL**) et les **entreprises d'insertion**. Ces opérateurs combinent la fourniture de services avec des objectifs sociaux explicites, en particulier en matière d'insertion socioprofessionnelle de publics éloignés du marché du travail.

Au-delà de cette typologie, chaque catégorie d'opérateurs se distingue par des **obligations réglementaires et des modalités de financement spécifiques**, qui influencent leurs modes d'organisation, leurs coûts de fonctionnement et leur équilibre économique. Ces différences sont particulièrement marquées pour les entreprises de l'économie sociale, dont les missions sociales s'accompagnent d'exigences renforcées en matière d'accompagnement et de gouvernance. Les principales obligations et sources de financement propres à ces différents types d'entreprises sont synthétisées dans l'encadré ci-après.

### *Encadré 1: Obligations réglementaires et sources de financement spécifiques des entreprises sociales*

#### **Entreprises d'insertion**

- **Obligations spécifiques**
  - Avoir un agrément comme initiative d'économie sociale et entreprise d'insertion
  - Avoir un projet économique à finalité d'insertion socioprofessionnelle
  - Respecter les quatre principes de l'économie sociale :
    - Finalité de service à la collectivité ou aux membres, plutôt qu'une finalité de profit ;
    - Autonomie de gestion ;
    - Processus de décision démocratique,
    - Primauté des personnes et du travail sur le capital dans la répartition des revenus.
  - Mise en place d'un accompagnement socioprofessionnel structuré (technique, formatif et social)
  - Atteindre, dans un délai de quatre ans, au moins 50 % de travailleurs défavorisés, gravement défavorisés ou peu qualifiés
  - Conclusion d'une convention avec le FOREM pour la conception et le suivi des plans de formation et d'insertion
  - Exigences administratives et de reporting renforcées liées à l'agrément
- **Principaux financements (hors intervention titres-services)**
  - Mesure SINE : réductions de cotisations patronales et allocations ONEM pour l'engagement de travailleurs éloignés de l'emploi
  - Subventions "travailleurs" pour l'emploi de travailleurs (très) défavorisés, plafonnées en montant et en durée
  - Subvention pour l'accompagnement social, destinée au financement d'accompagnateurs socioprofessionnels



- Subvention pour la mise en œuvre des principes de l'économie sociale, soutenant la gouvernance démocratique et la participation des travailleurs

#### **Agences locales pour l'emploi (ALE)**

- **Obligations spécifiques**
  - Inscription dans une logique de service public local, souvent en lien étroit avec les communes
  - Accueil de publics éloignés de l'emploi, avec des obligations d'accompagnement adaptées
  - Respect des règles propres au cadre ALE et aux conventions conclues avec les pouvoirs publics
  - Contraintes administratives spécifiques liées à leur statut public ou parapublic
- **Principaux financements (hors intervention titres-services)**
  - Financements publics structurels liés au statut d'ALE
  - Accès à certaines aides à l'emploi pour l'engagement de publics spécifiques (dont la mesure SINE)
  - Soutiens communaux ou supracommunaux, selon les territoires

#### **Associations sans but lucratif (ASBL)**

- **Obligations spécifiques**
  - Poursuite d'une finalité non lucrative, avec réinvestissement des bénéfices dans l'objet social
  - Respect des principes de bonne gouvernance associative
  - Mise en œuvre d'un accompagnement socioprofessionnel des travailleurs
  - Respect des obligations administratives et comptables propres au statut d'ASBL
- **Principaux financements (hors intervention titres-services)**
  - Subventions publiques liées aux missions sociales poursuivies (emploi, insertion, action sociale)
  - Accès à certaines aides à l'emploi pour publics spécifiques
  - Soutiens éventuels des pouvoirs locaux

### **66,8 % des entreprises actives dans le dispositif des titres-services wallon étaient des entreprises privées à but lucratif en 2024**

Le tableau ci-dessous présente la répartition des entreprises titres-services actives en Wallonie en 2024 selon leur forme juridique<sup>7</sup>. Cette année-là, **66,8 % des entreprises relevaient du secteur privé à but lucratif** (entreprises commerciales, agences d'intérim ou personnes physiques). Un peu plus d'un quart (27,2 %) étaient des entreprises sociales, telles que des ASBL, ALE ou entreprises d'insertion. Enfin, seules 5,9 % des structures actives dans le dispositif étaient des organisations publiques, telles que des communes ou des CPAS.

<sup>7</sup> La typologie des entreprises d'insertion tient compte de l'agrément des entreprises d'insertion en Région wallonne et a été mise à jour chaque année en fonction des évolutions de cet agrément. Il en va de même pour les entreprises flamandes et bruxelloises, initialement classées sous le statut ALE et entreprises d'insertion, mais dont le statut a évolué depuis. Celles-ci ont été reclassées en entreprises commerciales afin de tenir compte de ce changement de statut intervenu après leur agrément. Pour les autres entreprises, la typologie correspond à celle déclarée par les entreprises au moment de leur agrément.



Tableau 5 : Nombre d'entreprises actives en Wallonie en 2024 selon la localisation du siège social et de la forme juridique

|                                           | Total      |             | Région wallonne |             | Région flamande |             | Région de Bruxelles-Capitale |             |
|-------------------------------------------|------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|------------------------------|-------------|
|                                           | Nombre     | %           | Nombre          | %           | Nombre          | %           | Nombre                       | %           |
| <b>Entreprises publiques</b>              | 45         | 5,9%        | 43              | 9,2%        | 1               | 0,9%        | 1                            | 0,5%        |
| Commune                                   | 4          | 0,5%        | 4               | 0,9%        | 0               | 0,0%        | 0                            | 0,0%        |
| CPAS                                      | 41         | 5,4%        | 39              | 8,4%        | 1               | 0,9%        | 1                            | 0,5%        |
| <b>Entreprises privées à but lucratif</b> | 508        | 66,8%       | 246             | 52,8%       | 92              | 82,9%       | 170                          | 92,9%       |
| Commerciale                               | 447        | 58,8%       | 203             | 43,6%       | 83              | 74,8%       | 161                          | 88,0%       |
| Intérim                                   | 7          | 0,9%        | 2               | 0,4%        | 3               | 2,7%        | 2                            | 1,1%        |
| Personne physique                         | 54         | 7,1%        | 41              | 8,8%        | 6               | 5,4%        | 7                            | 3,8%        |
| <b>Entreprises sociales</b>               | 207        | 27,2%       | 177             | 38,0%       | 18              | 16,2%       | 12                           | 6,6%        |
| ALE                                       | 66         | 8,7%        | 64              | 13,7%       | 0               | 0%          | 2                            | 1,1%        |
| ASBL                                      | 78         | 10,3%       | 50              | 10,7%       | 18              | 16,2%       | 10                           | 5,5%        |
| Insertion <sup>8</sup>                    | 63         | 8,3%        | 63              | 13,5%       | 0               | 0%          | 0                            | 0%          |
| <b>Total</b>                              | <b>760</b> | <b>100%</b> | <b>466</b>      | <b>100%</b> | <b>111</b>      | <b>100%</b> | <b>183</b>                   | <b>100%</b> |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

L'analyse du profil des entreprises titres-services actives en Wallonie selon la Région de domiciliation de leur siège social révèle des **différences notables**. Si 52,8 % des entreprises wallonnes sont des structures privées à but lucratif, cette proportion s'élève à 82,9 % parmi les entreprises flamandes et atteint même 92,9 % chez les entreprises bruxelloises actives sur le marché wallon.

Cette disparité s'explique notamment par une **présence plus marquée d'organisations publiques parmi les entreprises wallonnes** (9,2 %), contre seulement 0,9 % chez les entreprises flamandes et 0,5 % chez les bruxelloises. De même, les **entreprises à finalité sociale représentent 38 % du total en Wallonie**, alors qu'elles ne constituent que 16,2 % des entreprises flamandes et 6,6 % des bruxelloises actives en Wallonie.

### Les entreprises titres-services wallonnes sont davantage des entreprises publiques et sociales que les entreprises des autres régions

Le tableau suivant apporte un éclairage complémentaire en examinant non plus les entreprises actives en Wallonie selon la localisation de leur siège social, mais la **structure du secteur des titres-services dans chaque Région** (tant en termes d'activités que de localisation du siège social), en fonction du type d'entreprise. Cette distinction permet de mieux comprendre dans quelle mesure les différences observées précédemment reflètent des caractéristiques propres au tissu économique régional.

Les données mettent en évidence des profils régionaux relativement contrastés. Le marché wallon se distingue par une présence plus importante d'entreprises sociales (38 % versus 20,9 % en Flandre et 8,1 % à Bruxelles). À l'inverse, le secteur apparaît davantage dominé par les entreprises privées à but lucratif en Flandre (60,1 % versus 52,8% en Wallonie) mais surtout à Bruxelles (91,5 %). La Flandre est

<sup>8</sup> Le cumul Entreprise d'insertion et Titres-services n'est plus permis en Flandre ainsi que dans une moindre mesure en région de Bruxelles-Capitale.



par ailleurs également caractérisée par une part importante de CPAS actifs dans les titres-services (18,8% en 2022 versus 8,4% en Wallonie et 0,5% à Bruxelles en 2024).

Ces résultats montrent que les entreprises issues de l'économie sociale occupent une place plus importante parmi les entreprises actives en Wallonie. À l'inverse, les autres régions se caractérisent par une présence plus marquée d'acteurs privés ou encore de CPAS pour la Flandre. Cette différence de structure sectorielle constitue un élément de comparaison important, qui doit toutefois être interprété à la lumière des spécificités institutionnelles et organisationnelles propres à chaque région.

Tableau 6 : % d'entreprises actives et localisées dans leur région respective par type d'entreprise

|                                           | Région wallonne<br>(2024) | Région flamande<br>(2022) | Région de<br>Bruxelles-Capitale<br>(2024) |
|-------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Entreprises publiques</b>              | <b>9,2%</b>               | <b>18,1%</b>              | <b>0,5%</b>                               |
| Commune                                   | 0,9%                      | 0,1%                      | /                                         |
| CPAS                                      | 8,4%                      | 18,8%                     | 0,5%                                      |
| <b>Entreprises privées à but lucratif</b> | <b>52,8%</b>              | <b>60,1%</b>              | <b>91,5%</b>                              |
| Commerciale                               | 43,6%                     | 53,2%                     | 85,6%                                     |
| Intérim                                   | 0,4%                      |                           |                                           |
| Personne physique                         | 8,8%                      | 6,9%                      | 5,9%                                      |
| <b>Entreprises sociales</b>               | <b>38,0%</b>              | <b>20,9%</b>              | <b>8,1%</b>                               |
| ALE                                       | 13,7%                     | /                         | 2,7%                                      |
| ASBL                                      | 10,7%                     | 20,9%                     | 5,4%                                      |
| Insertion                                 | 13,5%                     | /                         | /                                         |
| <b>Total</b>                              | <b>100%</b>               | <b>100%</b>               | <b>100%</b>                               |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee pour la région wallonne, l'évaluation bruxelloise des Titres-Services 2024 pour la région flamande et données WSE pour la région flamande (kerncijfers van het Vlaamse dienstenechequerapport 2022).

Forte baisse du nombre d'ASBL et de Personnes Physiques entre 2021 et 2024

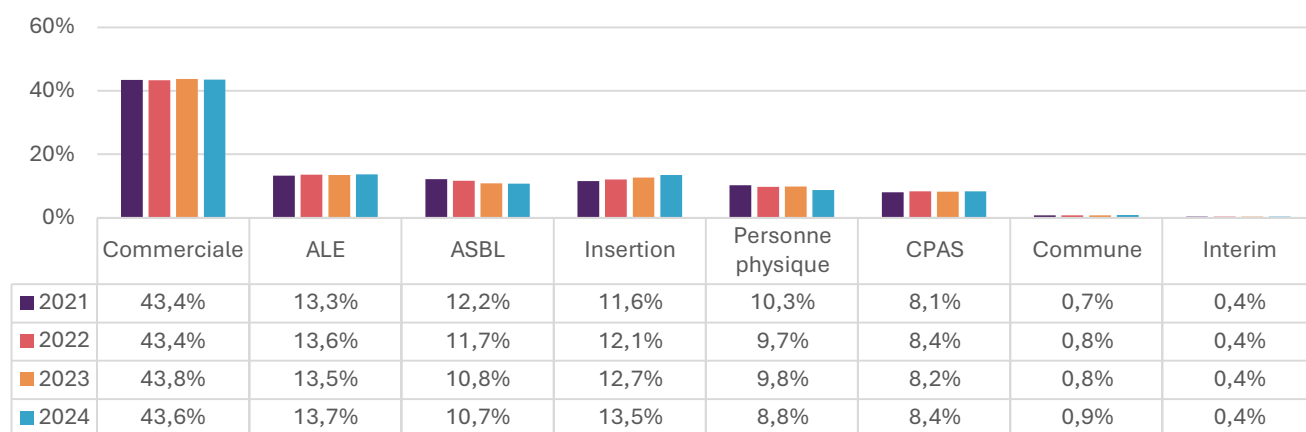
La figure ci-dessous présente l'évolution de la répartition des entreprises actives et localisées en Wallonie selon leur forme juridique entre 2021 et 2024. Elle met en évidence une légère augmentation de la part des entreprises d'insertion, qui passe de 11,6 % à 13,5 % sur la période. La part des ALE et des CPAS progresse également légèrement. Cette évolution ne traduit toutefois pas une dynamique de croissance en valeur absolue (voir tableau ci-dessous), mais s'explique principalement par une diminution moins marquée de ces catégories par rapport à d'autres formes juridiques. Elle doit dès lors être interprétée avec prudence et ne constitue pas nécessairement un signal favorable.

Plus largement, l'analyse des parts relatives doit être mise en perspective avec l'évolution des effectifs en valeur absolue. Entre 2021 et 2024, le nombre total d'entreprises actives et localisées en Wallonie diminue de 12,7 %, passant de 534 à 466 structures.





Figure 10 : Part des entreprises actives et localisées en Wallonie selon forme juridique entre 2021 et 2024



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

À l'exception des communes, des entreprises d'insertion et des entreprises d'intérim, **tous les types d'entreprises ont enregistré une diminution entre 2021 et 2024**. Cette baisse est **particulièrement prononcée pour les ASBL (-23,1 %) et les personnes physiques (-25,5 %)**, qui apparaissent comme les catégories les plus durement touchées sur la période.

Tableau 7 : Evolution du nombre d'entreprises actives et localisées en Wallonie entre 2021 et 2024 selon le statut juridique

|                                           | 2021       | 2022       | 2023       | 2024       | Croissance 2021-2024 |
|-------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|----------------------|
| <b>Entreprises publiques</b>              | <b>47</b>  | <b>47</b>  | <b>45</b>  | <b>43</b>  | <b>-8,5%</b>         |
| Commune                                   | 4          | 4          | 4          | 4          | 0,0%                 |
| CPAS                                      | 43         | 43         | 41         | 39         | -9,3%                |
| <b>Entreprises privées à but lucratif</b> | <b>289</b> | <b>275</b> | <b>269</b> | <b>246</b> | <b>-14,9%</b>        |
| Commerciale                               | 232        | 223        | 218        | 203        | -12,5%               |
| Intérim                                   | 2          | 2          | 2          | 2          | 0,0%                 |
| Personne physique                         | 55         | 50         | 49         | 41         | -25,5%               |
| <b>Entreprises sociales</b>               | <b>198</b> | <b>192</b> | <b>184</b> | <b>177</b> | <b>-10,6%</b>        |
| ALE                                       | 71         | 70         | 67         | 64         | -9,9%                |
| ASBL                                      | 65         | 60         | 54         | 50         | -23,1%               |
| Insertion                                 | 62         | 62         | 63         | 63         | 1,6%                 |
| <b>Total</b>                              | <b>534</b> | <b>514</b> | <b>498</b> | <b>466</b> | <b>-12,7%</b>        |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

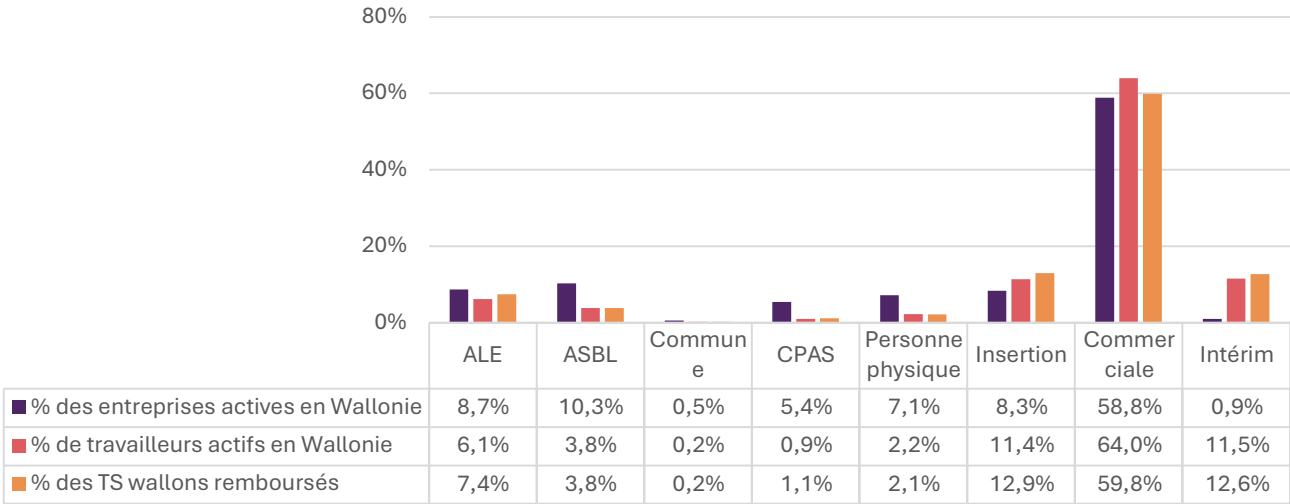
**Les entreprises d'insertion sont les seules à afficher une légère progression (+1,6 %)**. Cette évolution correspond toutefois à une variation très limitée en valeur absolue (une structure supplémentaire) et s'explique par des mouvements internes au périmètre : une cessation compensée par le changement de statut de deux entreprises commerciales devenues entreprises d'insertion en cours de période. Cette hausse ne reflète donc pas une dynamique nette de création de nouvelles structures.



Une concentration économique contrastée selon les types d’entreprises

Le nombre d’entreprises par type ne reflète pas fidèlement le poids réel des différentes formes d’entreprises dans l’économie des Titres-Services wallonne. La figure ci-dessous met en évidence des écarts importants entre la **part des entreprises actives, celle des travailleurs qu’elles emploient et la proportion de Titres-Services** qui leur sont remboursés.

Figure 11 : Part des entreprises, de l’emploi et du nombre de Titres-Services remboursés par type d’entreprises actives en région wallonne en 2024



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

Les **entreprises commerciales privées** dominent largement le secteur : elles constituent 58,8 % des entreprises agréées, mais concentrent 64 % de l’emploi et près de 60 % des Titres-Services remboursés. Leur poids est donc supérieur à leur simple présence numérique, confirmant leur rôle structurant dans le dispositif wallon.

À l’inverse, certaines formes juridiques sont surreprésentées en nombre d’entreprises au regard de leur contribution économique. C’est le cas des **ASBL et des CPAS**, qui totalisent ensemble près de 15 % des entreprises actives, mais ne représentent respectivement que 3,8 % et 0,9 % de l’emploi, et 3,8 % et 1,1 % des Titres-Services wallons remboursés. Leur activité demeure ainsi très limitée, malgré une implantation institutionnelle relativement large.

Les **entreprises d’insertion** présentent une configuration inverse : elles ne comptent que pour 8,3 % des entreprises, mais pèsent 11,4 % dans l’emploi et 12,9 % dans le volume de Titres-Services remboursés. Ce contraste illustre leur poids économique supérieur à leur présence numérique, traduisant une structure d’emploi plus dense et un rôle significatif de l’économie sociale dans le dispositif wallon.

Le cas des **entreprises de travail intérimaire** est particulièrement révélateur de ces déséquilibres. Bien qu’elles ne représentent que 0,9 % des entreprises agréées, elles génèrent 11,5 % de l’emploi et 12,6 % des Titres-Services remboursés. Ce décalage souligne la forte intensité économique de ce type d’acteur, concentrant une activité élevée dans un nombre restreint de structures.

Enfin, les **personnes physiques** restent marginales, avec 7,1 % des entreprises et environ 2 % tant des travailleurs que des Titres-Services wallons remboursés.

En conclusion, les **entreprises commerciales et intérimaires**, bien qu’elles représentent 59,7 % des entreprises actives en région wallonne, concentrent près de 72,6 % du volume total de titres-services wallons remboursés et 75,5 % de l’emploi dans le dispositif wallon. À l’inverse, les entreprises relevant de l’économie sociale (entreprises d’insertion, ASBL, ALE) regroupent 27,3 % des entreprises actives, pour un volume de 24,1 % des titres-services remboursés et 21,3 % de l’emploi. Ces résultats indiquent qu’il s’agit en moyenne de structures de plus petite taille.

Par ailleurs, **l’écart entre la part des titres-services et celle de l’emploi** selon le type d’opérateur apporte un éclairage complémentaire. Dans les entreprises de l’économie sociale, la part de l’emploi



apparaît légèrement supérieure à celle des titres-services remboursés, ce qui suggère une plus forte concentration de leurs travailleurs sur des activités réalisées en Wallonie. À l'inverse, dans les entreprises commerciales et intérimaires, la part des titres-services remboursés est plus élevée que celle de l'emploi, ce qui peut indiquer que leurs travailleurs sont proportionnellement moins concentrés sur les activités wallonnes, ces entreprises opérant plus fréquemment à l'échelle interrégionale.

Une contraction globale de l'activité entre 2021 et 2024, contrastée selon les formes juridiques

Entre 2021 et 2024, le nombre total de Titres-Services wallons remboursés aux entreprises actives en Wallonie a diminué de 3,0 %, passant de 29,5 à 28,6 millions d'unités. Cette tendance globale masque toutefois des **évolutions contrastées selon les formes juridiques**. Les évolutions présentées ci-après renvoient à la variation du nombre de titres-services wallons remboursés.

Les **entreprises commerciales**, qui concentrent près de 60 % du volume total, enregistrent un léger recul de 2,2 %. Cette relative stabilité globale reflète des trajectoires hétérogènes : comme le montre un tableau en annexe, une part importante d'entre elles est en baisse du nombre de titres-services remboursés (37 %, dont 17 % en forte baisse), tandis qu'une proportion équivalente est en hausse (36 %), traduisant une dynamique globalement équilibrée.

Les **entreprises d'insertion** progressent nettement (+10,5 %). Cette évolution s'explique à la fois par la croissance interne des structures existantes (avec 43 % des entreprises en hausse du volume de titres-services remboursés, dont 20 % en forte hausse) et, dans une moindre mesure, par un effet de requalification : deux entreprises commerciales ont obtenu un agrément en tant qu'entreprises d'insertion sur la période<sup>9</sup>. Ce changement de statut contribue à hauteur de 19,7 % à l'augmentation observée, ce qui indique que la majeure partie de la croissance (un peu plus de 80 %) résulte du développement propre des entreprises d'insertion, pouvant également inclure des opérations de fusion-acquisition. Par ailleurs, cette dynamique positive s'accompagne d'une grande stabilité du secteur : les situations de recul marqué y sont très limitées, avec seulement 2 % des entreprises en forte baisse, contre 16 % pour l'ensemble des entreprises.

Tableau 8 : Evolution du nombre de titres-services wallons remboursés aux entreprises actives en Wallonie entre 2021 et 2024 selon le statut juridique

|                   | 2021       | 2022       | 2023       | 2024       | Taux de croissance (2021-2024) |
|-------------------|------------|------------|------------|------------|--------------------------------|
| Ale               | 2.309.010  | 2.223.054  | 2.211.923  | 2.114.758  | -8,4%                          |
| Asbl              | 1.251.962  | 1.172.835  | 1.111.987  | 1.086.826  | -13,2%                         |
| Commune           | 78.282     | 69.291     | 63.541     | 53.764     | -31,3%                         |
| CPAS              | 375.883    | 366.301    | 340.761    | 322.385    | -14,2%                         |
| Insertion         | 3.347.334  | 3.460.823  | 3.600.332  | 3.697.802  | +10,5%                         |
| Personne physique | 767.848    | 709.971    | 637.074    | 608.030    | -20,8%                         |
| Commerciale       | 17.524.669 | 17.474.208 | 17.510.964 | 17.131.280 | -2,2%                          |
| Intérim           | 3.854.251  | 3.798.353  | 3.572.688  | 3.619.717  | -6,1%                          |
| Total général     | 29.509.239 | 29.274.836 | 29.049.270 | 28.634.562 | -3,0%                          |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

<sup>9</sup> Le statut d'entreprise d'insertion implique que l'entreprise poursuit un objectif d'intégration socioprofessionnelle de personnes éloignées du marché du travail. Dans le secteur des titres-services, ce statut donne accès à certains soutiens publics et s'accompagne d'obligations spécifiques, notamment en matière de proportion de travailleurs en insertion et d'accompagnement social.



À l'inverse, les **structures publiques et associatives** — communes (-31,3 %), CPAS (-14,2 %) et ASBL (-13,2 %) — voient leur activité reculer de manière marquée, traduisant un retrait progressif du secteur non marchand. Cette tendance est cohérente avec la forte proportion d'entités en diminution ou en cessation d'activité observée dans ces catégories (notamment 100 % des communes en baisse et 26 % de cessations parmi les ASBL).

Les **entreprises de travail intérimaire** enregistrent également une baisse plus modérée (-6,1 %) , dans un contexte de dynamiques contrastées entre entreprises, avec une part non négligeable à la fois en forte hausse et en forte baisse.

La baisse du nombre de Titres-Services wallons remboursés traduit donc d'une contraction globale de l'activité, mais aussi une **recomposition interne** : les entreprises d'insertion progressent, principalement par croissance propre, tandis que les structures publiques et associatives continuent de se retirer du dispositif.

### Une recomposition de l'emploi titres-services : croissance des entreprises d'insertion et recul des autres statuts (2021-2024)

Les constats sont similaires lorsqu'on s'intéresse à **l'évolution du nombre de travailleurs titres-services** actifs en Wallonie selon le statut juridique de l'entreprise qui les emploie. Ainsi, entre 2021 et 2024, le nombre total de travailleurs titres-services actifs en Wallonie a diminué de 4,6 %, passant de 46.923 à 44.775 personnes. Cette baisse générale s'accompagne là encore de **disparités selon le type d'entreprise**.

Les **entreprises commerciales** enregistrent un repli de 4,0 %, tandis que les **entreprises d'insertion** voient leur effectif croître de 11,1 %, confirmant leur poids croissant dans l'emploi du secteur. Cette dynamique positive s'explique en partie par la conversion d'entreprises commerciales vers l'économie sociale, qui a mécaniquement accru le nombre de travailleurs relevant de ce statut et contribue à hauteur de 25 % à la hausse observée. Elle reflète toutefois principalement le développement propre des entreprises d'insertion, auquel peuvent s'ajouter des opérations de fusion-acquisition. Les hausses marquées d'effectifs observées d'une année à l'autre dans certaines entreprises d'insertion vont dans ce sens.

Les **ASBL** (-17,9 %), **CPAS** (-18,3 %) et **communes** (-12,5 %) connaissent, à l'inverse, des reculs importants, tandis que les **personnes physiques** (-27,5 %) et les **ALE** (-11,3 %) poursuivent leur déclin structurel.

Tableau 9 : Evolution du nombre de travailleurs titres-services actifs en Wallonie entre 2021 et 2024 selon le statut juridique

|                      | 2021          | 2022          | 2023          | 2024          | Taux de croissance (2021-2024) |
|----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------------|
| ALE                  | 3.081         | 3.009         | 2.830         | 2.733         | -11,3%                         |
| ASBL                 | 2.124         | 1.928         | 1.740         | 1.744         | -17,9%                         |
| Commune              | 120           | 111           | 110           | 105           | -12,5%                         |
| CPAS                 | 552           | 517           | 461           | 451           | -18,3%                         |
| Insertion            | 4.675         | 5.059         | 4.986         | 5.194         | 11,1%                          |
| Personne physique    | 1.299         | 1.167         | 981           | 942           | -27,5%                         |
| Commerciale          | 29.460        | 29.160        | 28.484        | 28.291        | -4,0%                          |
| Intérim              | 5.612         | 5.588         | 5.261         | 5.315         | -5,3%                          |
| <b>Total général</b> | <b>46.923</b> | <b>46.539</b> | <b>44.853</b> | <b>44.775</b> | <b>-4,6%</b>                   |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

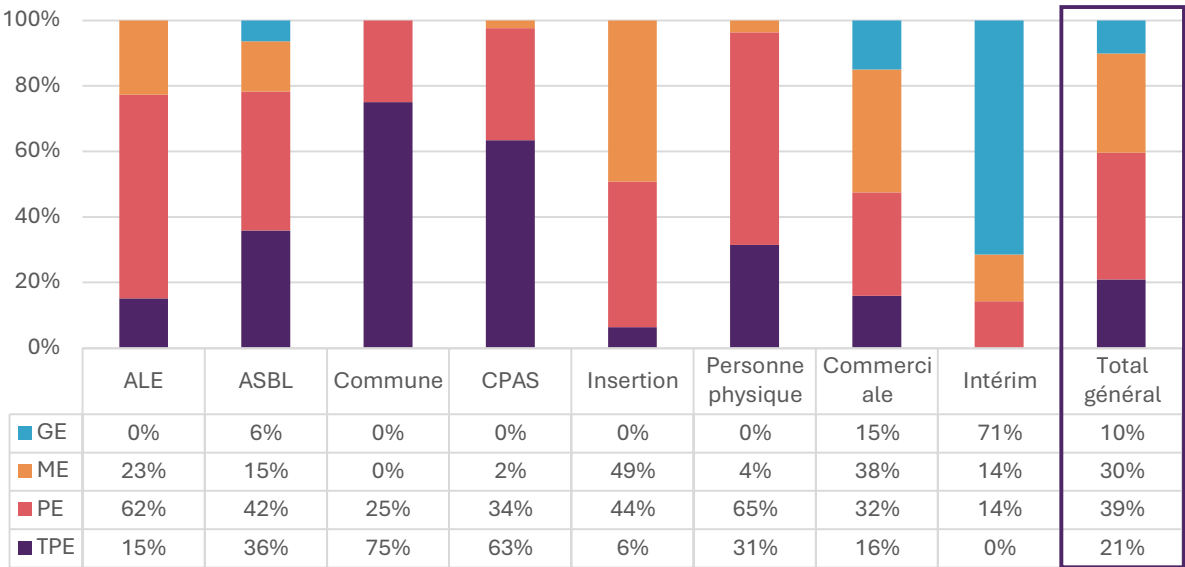


En conclusion, la dynamique de l’emploi reflète une polarisation accrue du secteur, marquée par la croissance du segment des entreprises d’insertion — en partie issue de transformations statutaires — et le repli généralisé des autres types d’acteurs.

De fortes variations de taille d’entreprise selon le type d’entreprises

Le croisement entre la taille et le type d’entreprises actives en Wallonie met en évidence des différences très marquées dans la structure du tissu économique. Selon le type d’entreprise, la répartition par taille varie fortement, reflétant des logiques d’organisation, de missions et de cadres institutionnels distincts.

Figure 12 : Part d’entreprises actives en Wallonie en 2024 selon la taille et la forme juridique



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

Les entreprises publiques, en particulier les communes et les CPAS, se caractérisent par une très forte proportion de très petites structures. 75 % des communes et 63 % des CPAS relèvent de cette catégorie. À l’inverse, ces acteurs ne comptent pratiquement aucune entreprise de taille moyenne ou grande (0 % pour les communes et 2 % pour les CPAS). Cette configuration s’explique en grande partie par l’organisation décentralisée des pouvoirs locaux, où les activités sont souvent portées par des entités de petite taille, intégrées dans des structures administratives plus larges.

Les entreprises à finalité sociale présentent une structure plus diversifiée, bien que les petites tailles y restent majoritaires. Les ASBL et les agences locales pour l’emploi (ALE) se composent principalement de très petites et de petites entreprises, qui représentent respectivement 78 % et 77 % de leurs effectifs. Les entreprises d’insertion se distinguent toutefois nettement de ces deux profils : seules 50 % d’entre elles relèvent des catégories très petite ou petite, tandis que l’autre moitié sont des entreprises de taille moyenne. Cette spécificité peut s’expliquer par la nature même de leur mission, qui nécessite une organisation plus structurée et un volume d’activité suffisant pour assurer à la fois l’accompagnement social et l’activité économique.

Enfin, les entreprises privées à but lucratif présentent les profils les plus contrastés. Les personnes physiques se composent presque exclusivement de très petites et de petites entreprises (96 %), une situation largement liée à leur statut juridique et à une activité souvent exercée à très petite échelle. Les sociétés commerciales affichent une répartition beaucoup plus équilibrée entre les différentes tailles d’entreprises : 16 % de très petites entreprises, 32 % de petites, 38 % de moyennes et 15 % de grandes entreprises. Elles constituent d’ailleurs, avec les entreprises d’intérim, les seules structures du périmètre étudié à compter une proportion significative de grandes entreprises, ce qui reflète leur capacité à développer des activités à plus grande échelle. Les entreprises d’intérim se distinguent par



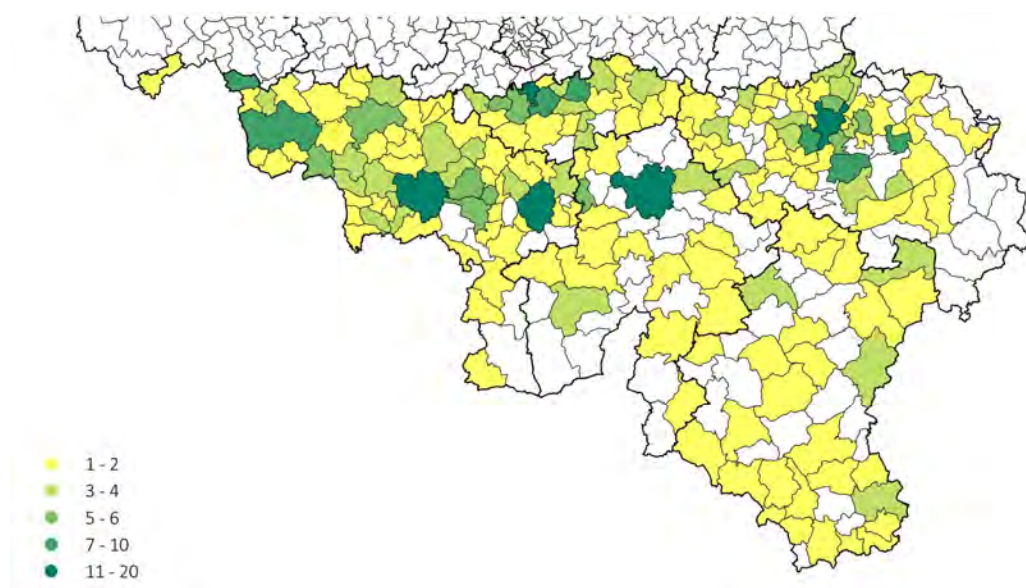
un profil très spécifique, marqué par une forte concentration de grandes entreprises, qui représentent 71 % des structures de ce sous-groupe. Les petites et moyennes entreprises y occupent une place plus marginale (14 % chacune), tandis qu'aucune très petite entreprise n'est recensée. Cette configuration traduit la logique de fonctionnement propre au secteur de l'intérim, caractérisé par des opérateurs fortement structurés, disposant de capacités organisationnelles et administratives élevées, et opérant à une échelle souvent supra-locale.

### 2.2.3 La localisation des entreprises

#### Les entreprises titres-services wallonnes principalement localisées dans les grandes villes de la région

La carte ci-dessous présente la **répartition géographique des entreprises actives et dont le siège social est établi en Région wallonne**. Il ressort que les entreprises relevant du secteur des titres-services sont principalement implantées dans les grands centres urbains tels que Charleroi, Liège, Mons, Wavre et Namur, où l'on recense plus de 10 établissements. À l'inverse, ces entreprises sont peu représentées dans les communes rurales ainsi que dans celles relevant de la Communauté germanophone. La comparaison de la localisation des entreprises titres-services wallonnes avec la localisation (voir prochains chapitres) des travailleurs (Carte 2) et des utilisateurs (Carte 4) montre que la plupart des entreprises ont adopté une position centrale en se localisant dans les grandes villes de chaque province et dans les régions où le nombre d'utilisateurs est le plus important. Il semble, par contre, que le lien avec le domicile des travailleurs est plus ténu, ceux-ci étant répartis sur l'ensemble du territoire wallon.

Carte 1 : Nombre d'entreprises titres-services par commune wallonne en 2024



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

#### Une concentration urbaine et transrégionale de l'activité des titres-services wallons

La carte suivante illustre la répartition du nombre de titres-services wallons remboursés aux entreprises, en fonction de la localisation de leur siège social. Il en ressort que la **majorité des remboursements bénéficie à des entreprises établies en Wallonie et à Bruxelles**, ce qui témoigne de l'activité soutenue des entreprises bruxelloises sur le territoire wallon.

Des entreprises situées dans l'ensemble des provinces flamandes sont également actives en Région wallonne, bien que dans une moindre mesure. Certaines grandes agglomérations flamandes, telles qu'Anvers ou Hasselt, enregistrent néanmoins un volume élevé de titres-services remboursés.

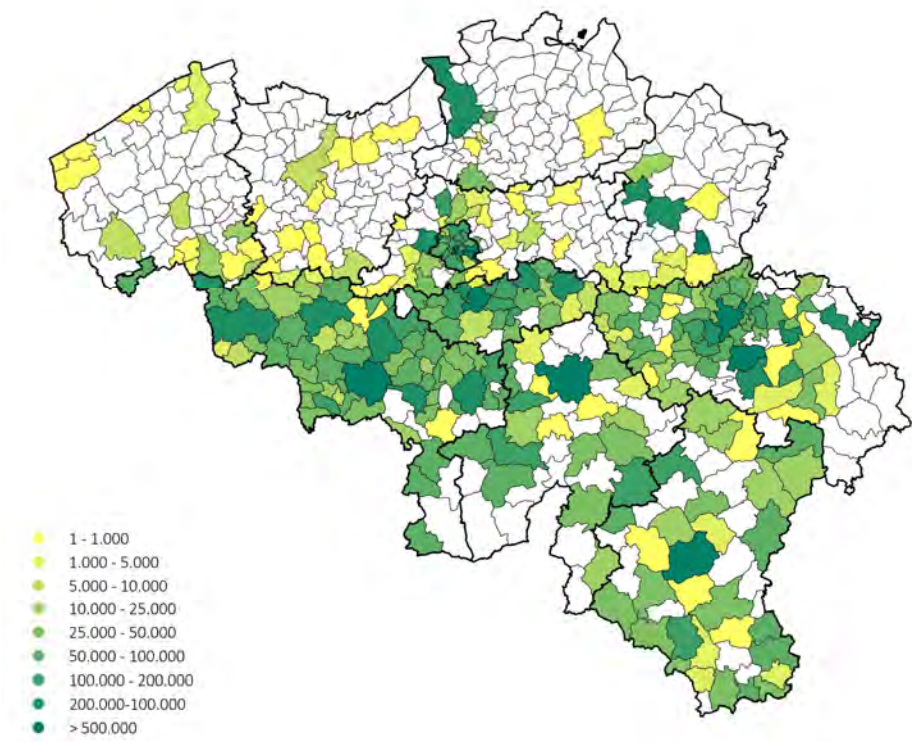




On observe par ailleurs une concentration plus marquée d’entreprises le long de la frontière linguistique ainsi que dans la région côtière, où plusieurs Wallons disposent d’une résidence secondaire.

En Wallonie, la localisation des entreprises est davantage concentrée dans les zones urbaines, comme Liège, Charleroi ou Wavre, ainsi que dans les zones les plus densément peuplées telles que les provinces du Hainaut, de Namur et du Brabant wallon. Cette distribution géographique rejoint les tendances observées précédemment sur la Carte 1.

Carte 2 : La répartition du nombre de titres-services wallons remboursés aux entreprises, en fonction de la localisation du siège social



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

En 2024, 12 % des entreprises établies en Wallonie opéraient dans les trois régions

Le tableau ci-dessous indique dans quelle mesure les entreprises actives en Wallonie sont également présentes dans d’autres régions, selon la région considérée. Il ressort que, parmi ces entreprises, 38 % sont actives uniquement en Wallonie, 5 % le sont à la fois en Wallonie et à Bruxelles, 13 % en Wallonie et en Flandre, et 45 % sont présentes dans les trois régions.

Tableau 10 : Présence des entreprises actives en Wallonie dans les autres régions belges

|                                 | Total       | Entreprises wallonnes | Entreprises flamandes | Entreprises bruxelloises |
|---------------------------------|-------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| Actives uniquement en Wallonie  | 288<br>38%  | 285<br>61%            | 0<br>0%               | 3<br>2%                  |
| Actives en Wallonie + Bruxelles | 37<br>5%    | 33<br>7%              | 1<br>1%               | 3<br>2%                  |
| Actives en Wallonie + Flandre   | 95<br>13%   | 58<br>12%             | 35<br>32%             | 2<br>1%                  |
| Actives dans les 3 régions      | 340<br>45%  | 90<br>12%             | 75<br>68%             | 175<br>96%               |
| Total                           | 760<br>100% | 466<br>100%           | 111<br>100%           | 183<br>100%              |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee, selon le siège social de l’entreprise





Sans surprise, les entreprises flamandes et bruxelloises sont proportionnellement plus nombreuses à être actives dans l'ensemble des trois régions. Cela s'explique par le fait que l'analyse porte sur des entreprises déjà actives en Wallonie, ce qui augmente mécaniquement la probabilité qu'elles soient également présentes ailleurs.

Par ailleurs, lorsqu'on observe l'ensemble des entreprises actives en Wallonie, une majorité (61 %) opère exclusivement dans cette région. En revanche, 7 % sont également actives uniquement à Bruxelles, 12 % uniquement en Flandre, et 12 % sont actives dans les trois régions.

**60 % des travailleurs wallons travaillent dans une entreprise qui est présente dans les 3 régions en 2024**

En 2024, la majorité des travailleurs wallons sont employés dans des entreprises ayant une présence interrégionale. En effet, 60,3 % d'entre eux travaillent dans des entreprises actives simultanément en Wallonie, en Flandre et à Bruxelles.

À l'inverse, un peu plus d'un quart des travailleurs wallons (26,4 %) sont employés dans des entreprises opérant exclusivement en Wallonie. Les entreprises présentes dans deux régions représentent une part plus limitée de l'emploi : 8,9 % des travailleurs wallons travaillent dans des entreprises actives en Wallonie et en Flandre, tandis que 4,4 % sont employés dans des entreprises présentes en Wallonie et à Bruxelles.

Ces résultats mettent en évidence le poids prépondérant des entreprises multi-régionales dans l'emploi des travailleurs wallons, ainsi que l'importance des dynamiques économiques dépassant les frontières régionales.

Il convient toutefois de noter qu'un même travailleur peut être comptabilisé plusieurs fois s'il est employé par plusieurs entreprises, ce qui peut influencer légèrement la répartition observée.

Tableau 11 : Part de travailleurs wallons selon la présence de leur entreprise dans les autres régions

| Présence de l'entreprise dans les régions belges | Total |
|--------------------------------------------------|-------|
| Actives uniquement en Wallonie                   | 26,4% |
| Actives en Wallonie + Bruxelles                  | 4,4%  |
| Actives en Wallonie + Flandre                    | 8,9%  |
| Actives dans les 3 régions                       | 60,3% |
| Total                                            | 100%  |

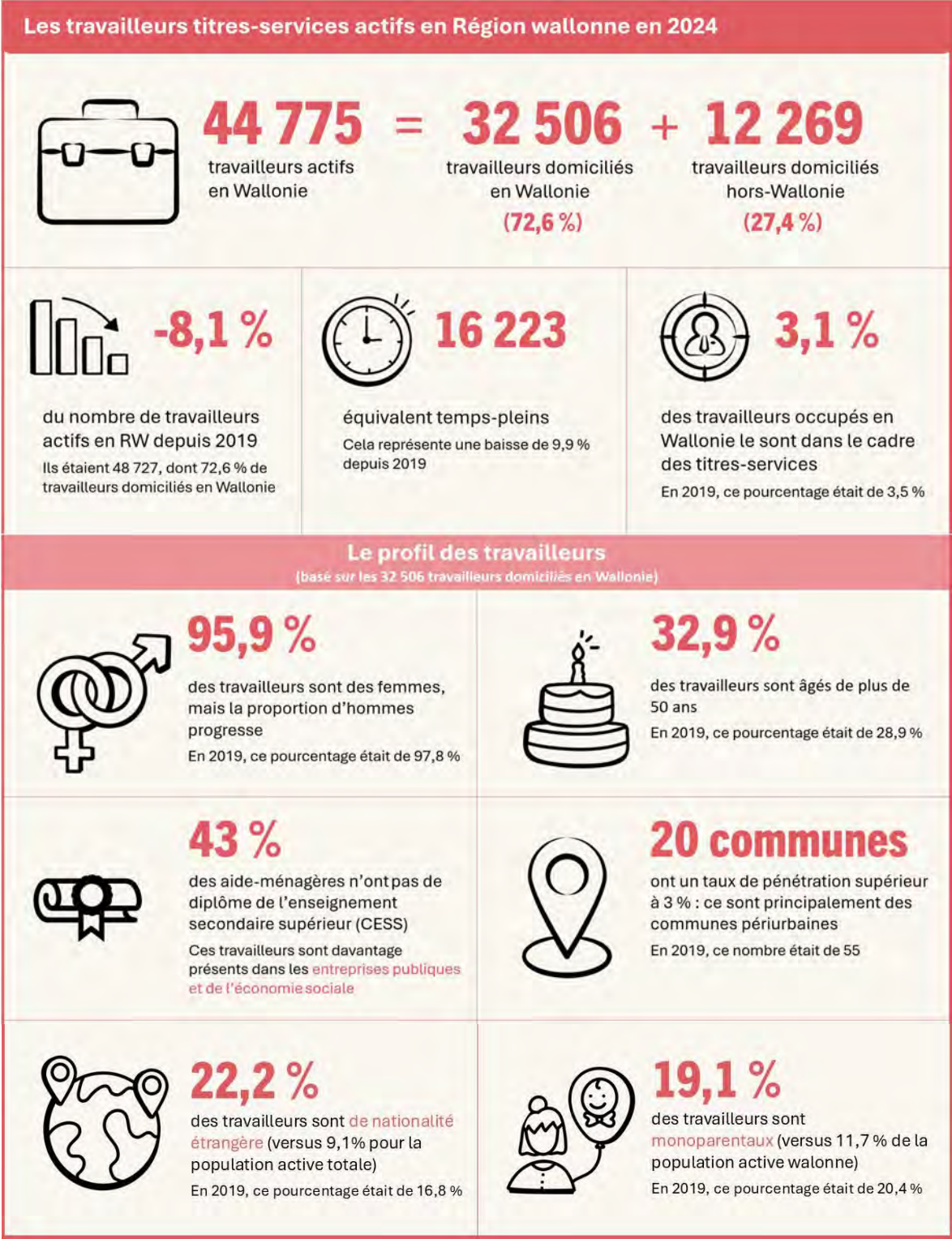
Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee. Un travailleur peut travailler dans plusieurs entreprises et être comptabilisé plusieurs fois



### 3. Les travailleurs titres-services

Ce chapitre est consacré à l'analyse du **nombre de travailleurs titres-services** ainsi qu'à leurs caractéristiques de profil. La figure suivante résume les principales informations et données de ce chapitre.

Figure 13 : Les travailleurs titres-services en Région wallonne en 2024



Nous faisons appel à trois sources de données pour alimenter ce chapitre :

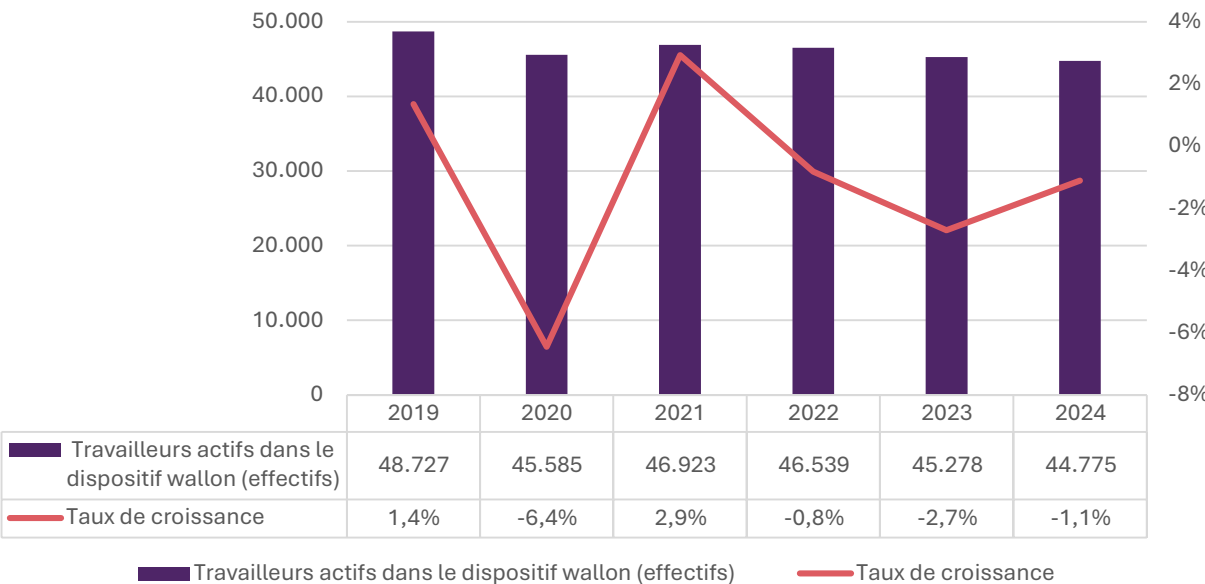
- **Pluxee** : cette source nous permet d’obtenir des données concernant les travailleurs titres-services actifs en Wallonie (qui ont presté pour au moins un titre-service wallon), qu’ils soient domiciliés en Wallonie ou ailleurs. Le focus est cependant principalement mis sur les travailleurs qui sont actifs et domiciliés en Wallonie. Cette source nous permet également d’obtenir des données sur le sexe, le domicile et l’âge des travailleurs.
- **BCSS** : via un croisement des données de la BCSS et de Pluxee nous avons des informations détaillées concernant le profil (nationalité, l’origine et la situation familiale) de travailleurs du dispositif des titres-services wallon. Ce croisement nous permet par ailleurs d’obtenir des informations plus détaillées sur les **travailleurs titres-services monoparentaux** sur lesquels nous portons une attention particulière dans le cadre de cette évaluation.
- **L’ONSS** : cette source d’information permet d’obtenir des données concernant le nombre de travailleurs en équivalent temps plein qui sont actifs dans une unité d’établissement localisée en région wallonne.

3.1. Le nombre de travailleurs titres-services

Baisse du nombre de travailleurs titres-services actifs en région wallonne depuis 2021

Après la forte diminution du nombre de travailleurs titres-services enregistrée en 2020 (-6,4 %), conséquence directe de la crise sanitaire liée à la Covid-19, une reprise s’était esquissée dès 2021 (+2,9 %). Toutefois, cette tendance haussière n’a pas perduré : l’année 2022 a marqué un nouveau repli du nombre de travailleurs, une dynamique négative qui s’est prolongée en 2023 (-2,7 %) et en 2024, avec une baisse supplémentaire de 1,1 % par rapport à l’année précédente. En définitive, le **nombre de travailleurs actifs dans le dispositif wallon s’élève à 44.775 en 2024**, soit un niveau inférieur à celui de 2019 (48.727). Sur la période 2019-2024, le nombre de travailleurs actifs dans le dispositif des titres-services wallon s’est réduit de 8,1 %, soit moins fortement que le nombre d’entreprises (-21,4 % sur la même période), ce qui suggère un mouvement de concentration du secteur.

Figure 14 : Evolution du nombre de travailleurs actifs dans le dispositif wallon des titres-services (2019-2024)



Source : IDEA Consult sur base de données de Pluxee

La baisse du nombre de travailleurs actifs en région wallonne observée ces dernières années s’observe également dans les **deux autres régions du pays**, mais dans une moindre mesure. Sur la période 2019-2024, le nombre de travailleurs titres-services actifs en Wallonie a ainsi diminué de 8,1 %, contre 2,9 % en Région de Bruxelles-Capitale. Pour la Région flamande, les données disponibles

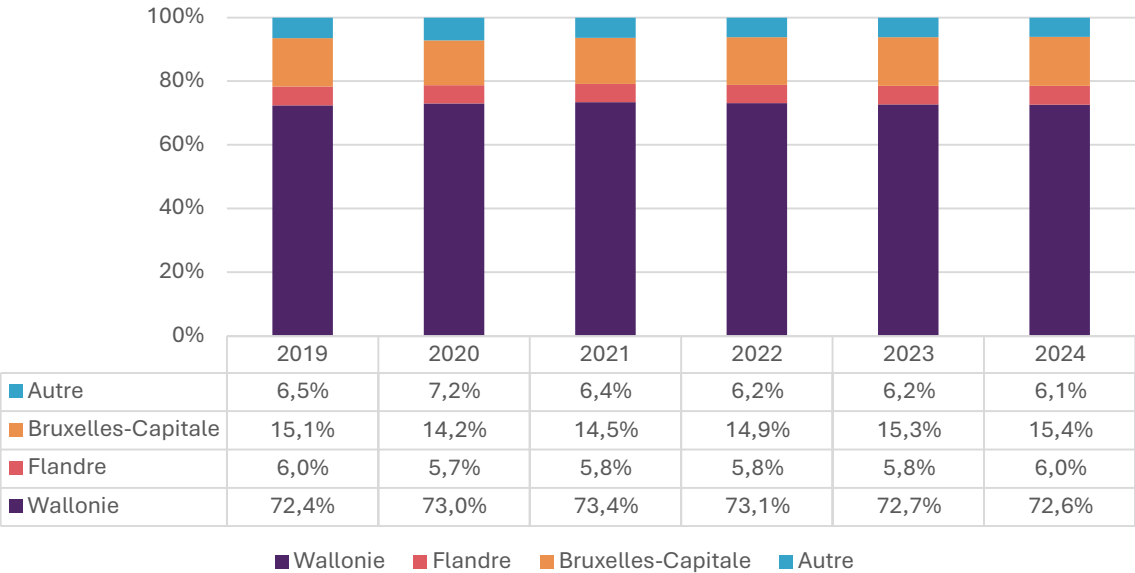


ne couvrent que la période 2019-2022, mais elles indiquent déjà une baisse de 6,8 %, soit une diminution d’ampleur relativement proche de celle observée en Wallonie.

Il convient toutefois d’interpréter ces chiffres avec prudence. Les données présentées reflètent le **nombre de travailleurs actifs dans une région donnée**, sans renseigner sur l’ampleur de cette activité. Un travailleur domicilié en Flandre ou à Bruxelles peut par exemple effectuer un nombre limité de prestations en Wallonie et être, de ce fait, comptabilisé parmi les travailleurs actifs dans cette région. En effet, comme l’indique la figure ci-dessous, bien que la majorité des travailleurs ayant remis au moins un titre-service wallon en 2024 soient domiciliés en Wallonie, une part non négligeable d’entre eux réside dans d’autres régions : 15,4 % sont domiciliés à Bruxelles et 6,0 % en Flandre. Les 6,1 % restants correspondent à des travailleurs dont le domicile n’est pas renseigné ou qui sont domiciliés à l’étranger.

Dans cette perspective, la diminution du nombre de travailleurs actifs dans chaque région peut également refléter une tendance à une **plus forte concentration des prestations dans la région de domicile des travailleurs**, notamment afin de limiter les déplacements et les coûts qui y sont associés. Dès lors, les données de l’ONSS relatives au nombre de travailleurs titres-services occupés dans des entreprises localisées en Région wallonne constituent un indicateur plus pertinent pour appréhender l’évolution réelle de l’emploi dans le dispositif (voir plus loin dans ce chapitre).

Figure 15 : Part de travailleurs actifs dans le dispositif wallon des titres-services en 2024 par région de domicile des travailleurs



\* La catégorie ‘Autres’ rassemble les travailleurs dont le domicile n’est pas connu et les travailleurs domiciliés à l’étranger. Pour les travailleurs étrangers, il n’est pas possible de connaître le pays. Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

**Baisse du nombre de travailleurs et recul plus marqué du volume de travail (ETP) depuis 2019**

La figure suivante présente, sur base des données trimestrielles de l’ONSS, l’évolution du nombre de postes, de travailleurs et d’équivalents temps plein (ETP) occupés dans des unités d’établissement localisées en Région wallonne<sup>10</sup>. Il convient de rappeler que :

- un **travailleur** correspond à une personne physique distincte ;
- un **poste de travail** correspond à une relation de travail déclarée (un même travailleur peut donc occuper plusieurs postes) ;

<sup>10</sup> Ces données ne peuvent être comparées avec les chiffres recensés à la figure précédente. La différence observée dans les indicateurs issus des données de l’ONSS et de ceux basés sur les données du Forem s’explique principalement par les travailleurs qui sont employés dans une unité d’établissement en Wallonie mais qui n’ont remis aucun Titre-Service wallon (car ils ont remis des Titres-Services en Flandre ou en Région de Bruxelles-Capitale) et les travailleurs actifs dans le dispositif wallon mais employés par une unité d’établissement localisée en dehors de la Région wallonne.



- un **équivalent temps plein** (ETP) mesure le volume de travail exprimé en temps plein, en tenant compte du régime de travail effectif (temps partiel ou temps plein).

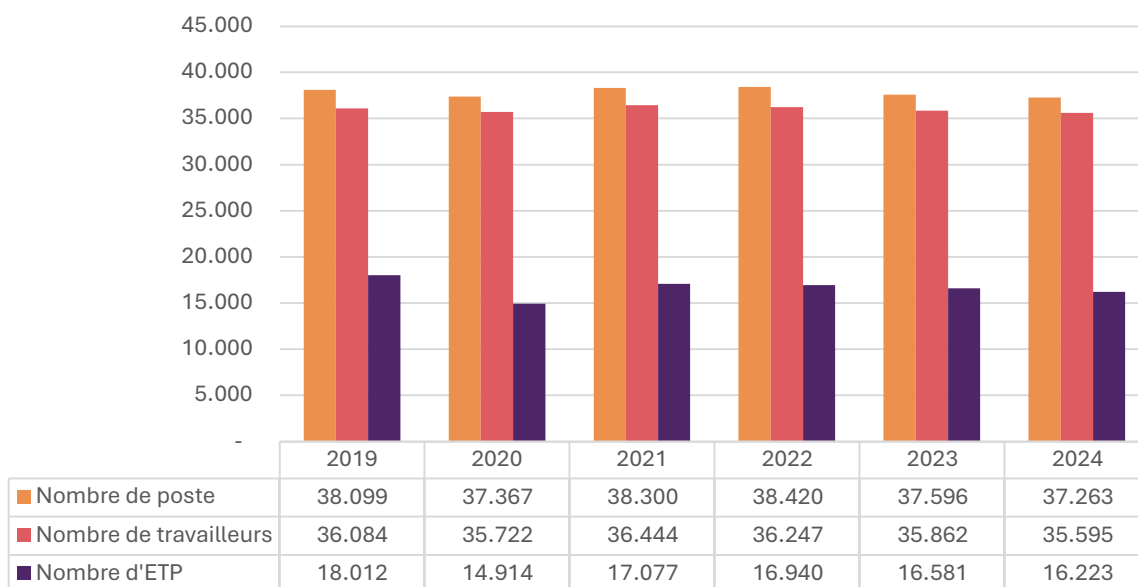
En 2024, les entreprises disposant d'une unité d'établissement en Région wallonne comptaient **35.595 travailleurs pour un total de 16.223 équivalents temps plein**. Le nombre d'ETP représente donc moins de la moitié du nombre de travailleurs, ce qui confirme que les travailleurs titres-services sont majoritairement occupés à temps partiel (voir aussi partie suivante).

Sur la **période 2019-2024**, le **nombre de travailleurs occupés** dans des unités d'établissement situées en Région wallonne diminue légèrement, passant de 36.084 à 35.595, soit une **baisse de 1,4 %**. Cette évolution rejoint – même si de manière moins prononcée - les tendances observées précédemment à partir des données relatives aux travailleurs actifs dans le dispositif wallon, qui mettaient également en évidence une diminution du nombre de travailleurs. Cependant, la **diminution du volume de travail** apparaît nettement plus marquée. Sur la même période, le **nombre d'équivalents temps plein** est passé de 18.012 à 16.223, soit une **baisse de 9,9 %**. Autrement dit, si le nombre de travailleurs diminue légèrement, le volume total d'heures prestées recule de manière beaucoup plus significative.

Une **évolution similaire est observée en Région de Bruxelles-Capitale**. Le nombre d'équivalents temps plein occupés par des travailleurs domiciliés à Bruxelles diminue également entre 2019 et 2024, passant de 12.928 à 12.888 ETP. Cette évolution masque toutefois une forte baisse observée en 2020, liée à la crise sanitaire, suivie d'une remontée progressive les années suivantes, sans toutefois retrouver durablement les niveaux observés avant la pandémie. Pour la Région flamande, des données comparables ne sont pas disponibles, ce qui ne permet pas d'établir une analyse similaire.

Cette évolution doit toutefois être interprétée avec prudence. En effet, le nombre d'équivalents temps plein repose sur les heures effectivement prestées et peut dès lors être influencé par le **niveau d'absentéisme** dans le secteur. Or, celui-ci est élevé dans les activités de titres-services (voir partie suivante). Une augmentation de l'absentéisme peut ainsi réduire le volume d'heures effectivement prestées et se traduire par une diminution du nombre d'ETP, sans nécessairement refléter une baisse équivalente du nombre de travailleurs occupés.

*Figure 16 : Evolution du nombre de postes, de travailleurs et d'équivalents temps plein dans une unité d'établissement localisée en Région wallonne*



Source : IDEA Consult sur base des données de l'ONSS





## 3.2 Le profil des travailleurs titres-services

Cette section s'intéresse au profil des travailleurs actifs dans le dispositif des titres-services wallon. Pour ce faire nous utilisons les données de Pluxee qui ont trait au nombre de travailleurs titres-services ayant remis au moins un titre-service wallon.

Les données de profil analysées dans ce chapitre sont les suivantes :

- Le lieu de domicile des travailleurs actifs en Wallonie ;
- L'âge des travailleurs titres-services ;
- Le sexe des travailleurs titres-services ;
- Le niveau de diplôme des travailleurs titres-services ;
- La nationalité des travailleurs titres-services<sup>11</sup> ;
- La situation familiale des travailleurs titres-services.

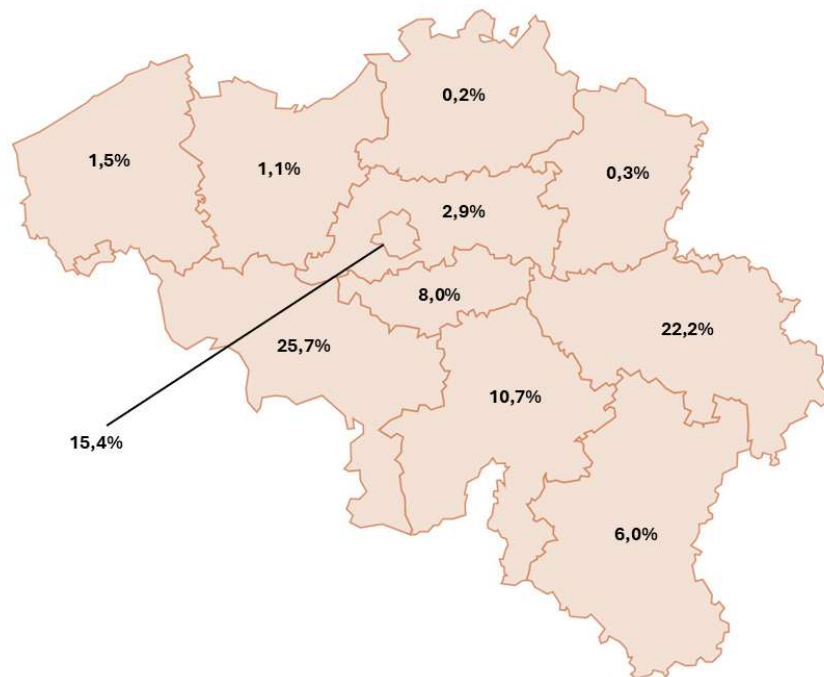
Nous centrerons nos analyses sur tous les travailleurs actifs dans le dispositif des titres-services wallon. Les données de profil spécifiques des travailleurs domiciliés Wallonie ne seront répertoriées que si d'importantes différences sont observées avec l'ensemble des travailleurs.

### 3.2.1 Le lieu de domicile des travailleurs actifs en Wallonie

#### Le Hainaut et Liège, principaux bassin de résidence des travailleurs actifs dans le dispositif wallon

La carte ci-dessous présente le lieu de résidence des travailleurs actifs dans le cadre des titres-services wallons en 2024, qu'ils soient domiciliés dans la région ou en dehors. Près de la moitié d'entre eux résident dans les provinces du Hainaut et de Liège. Suivent les travailleurs domiciliés à Bruxelles (15,4 %) et en province de Namur (10,7 %). Les provinces du Brabant wallon et du Luxembourg sont quant à elles moins représentées, avec respectivement 8 % et 6 % des effectifs. Cela correspond, finalement, à la distribution géographique globale de la population wallonne. Une proportion marginale de travailleurs est également issue de Flandre, répartie de manière diffuse entre les différentes provinces flamandes.

Carte 3 : Répartition des travailleurs actifs en Wallonie selon leur région de domicile en 2024



La catégorie « Autre » compte pour 6,1%. Source : IDEA Consult sur base de données de Pluxee

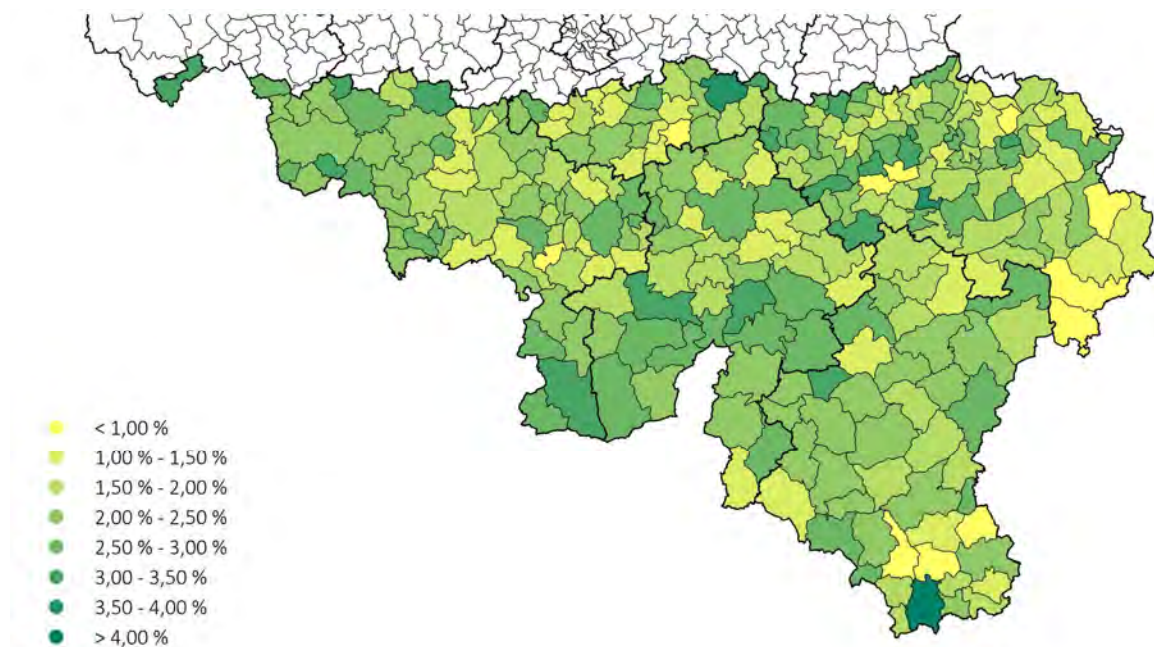
<sup>11</sup> L'origine est reprise en annexe de ce rapport.



## Évolution et contrastes du taux de pénétration des travailleurs titres-services par commune

La carte ci-après illustre le **taux de pénétration des travailleurs titres-services** dans les différentes communes wallonnes. De manière générale, **l'emploi dans ce secteur est solidement ancré sur l'ensemble du territoire de la Wallonie**. Néanmoins, des **disparités territoriales** subsistent et certaines évolutions méritent d'être soulignées.

Carte 4 : Taux de pénétration des travailleurs titres-services par commune wallonne en 2024



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee sur base du lieu de domicile des travailleurs et données de la population active (en emploi) par commune (2023, dernières données disponibles de l'IWEPS)

En 2019, 55 communes affichaient un taux de pénétration supérieur à 3 %, dont 4 dépassaient même les 4 %. Quatre ans plus tard, ce nombre a fortement diminué : **seules 20 communes présentent encore un taux supérieur à 3 %**, et parmi elles, une seule dépasse le seuil de 4 %.

Quelques analyses complémentaires, présentées en annexe, permettent de préciser l'interprétation de ces évolutions. Celles-ci suggèrent que la baisse observée reflète une légère redistribution territoriale de l'emploi titres-services entre les communes, elle s'inscrit aussi dans un mouvement plus général de recul du taux de pénétration des travailleurs dans ce secteur. Entre 2019 et 2024, la part des travailleurs titres-services dans l'emploi diminue dans la plupart des communes, tandis que les situations caractérisées par des taux particulièrement élevés deviennent nettement moins fréquentes. Autrement dit, la diminution du nombre de communes dépassant certains seuils élevés traduit avant tout un recul global des taux plutôt qu'une simple diffusion plus homogène du secteur sur le territoire.

Les 20 communes qui ont un taux supérieur à 3 % sont réparties sur l'ensemble de la Wallonie, même si la moitié d'entre elles se trouvent dans la province de Liège :

- Liège : Comblain-au-Pont (3,7 %), Clavier (3,5 %), Seraing (3,3%), Waremme (3,3%), Engis (3,3%), Dison (3,3%), Saint-Nicolas (3,2%), Antoing (3,2%), Wasseiges (3,1%) et Huy (3,0%) ;
- Hainaut : Mont-de-l'Enclus (3,0 %), Lessines (3,0%), Chimay( 3,3%) et Comines-Warthon (3,3%) ;
- Brabant wallon : Jodoigne (3,5 %) et Hélécine (3,3 %) ;
- Luxembourg : Virton (4,4 %) et Tellin (3,1 %) ;
- Namur : Florennes (3,2 %) et Dinant (3,2%).



Bien que leur répartition géographique couvre plusieurs provinces et bassins de vie, ces communes présentent un profil commun : elles sont **majoritairement semi-rurales à périurbaines**, et pour certaines d'entre-elles aussi **post-industrielles**. Autrement dit, elles ne relèvent pas d'un contexte urbain stricto sensu, mais bénéficient de la proximité d'un centre urbain ou d'un axe de mobilité structurant. Cela traduit une dynamique territoriale de transition entre ruralité et zone d'influence urbaine.

Une lecture croisée des taux d'utilisateurs et des taux de travailleurs (voir Carte 4) met en lumière un phénomène de dissociation spatiale. En effet, les communes où le taux d'utilisation est le plus élevé sont souvent des communes relativement aisées, mais où la proportion de travailleurs est plus faible. À l'inverse, les travailleurs résident fréquemment dans les communes périphériques, où le coût du logement est plus abordable.

S'agissant à présent des **communes présentant les taux de pénétration les plus faibles**, il s'agit essentiellement de **localités situées en dehors des grands centres urbains et caractérisées par un fort ancrage rural**. Ces territoires présentent souvent une densité de population faible, une grande superficie dédiée aux espaces boisés ou agricoles, ainsi qu'une forte dépendance à la voiture. On retrouve ainsi des communes telles que Burg-Reuland (0,6 %), Bütgenbach (0,8 %) et Saint-Vith (0,9 %), situées en Communauté germanophone, à l'extrême est de la Wallonie. De même, Attert (0,7 %), Tintigny (1,0 %) et Étalle (1,0 %), toutes trois situées dans la province de Luxembourg, affichent des taux bas. D'autres communes comme Walhain (0,8 %) Neupré (0,8 %), Thimister-Clermont (0,8 %), Lobbes (0,9 %) ou encore Nandrin (1,0 %) présentent des caractéristiques similaires, souvent situées en zones peu denses ou à proximité de frontières régionales.

Ces constats soulignent les disparités territoriales qui influencent la diffusion du dispositif, en lien avec les **dynamiques socio-spatiales, l'accessibilité et le profil des populations résidentes**.

### 3.2.2 L'âge des travailleurs titres-services

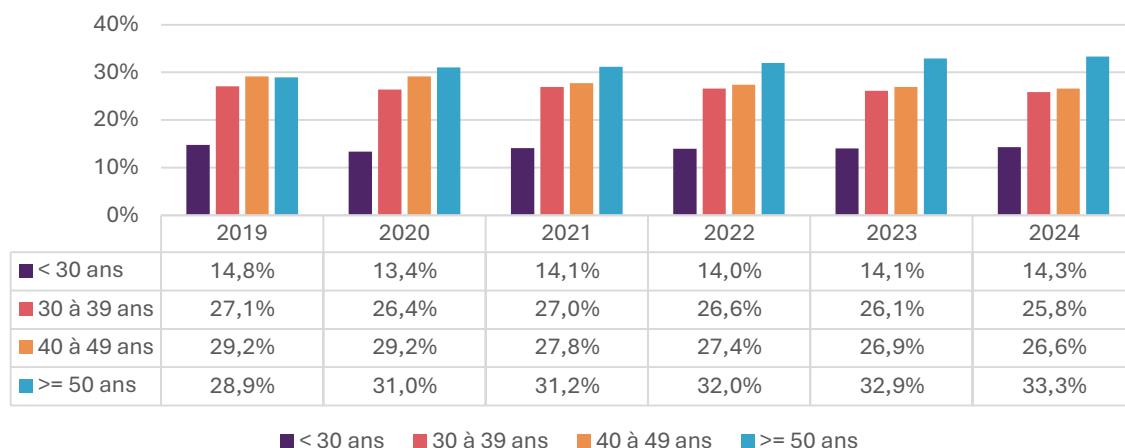
#### Un tiers des travailleurs titres-services a plus de 50 ans

La figure ci-dessous présente l'évolution de la répartition par âge des travailleurs titres-services actifs en Wallonie. On y observe qu'environ **3 travailleur sur 5 (59,9 %) a au moins 40 ans** en 2024, tandis que les jeunes de moins de 30 ans sont peu représentés (14,3 %). Les travailleurs âgés de 30 à 39 ans représentent quant à eux 25,8 % de l'effectif.

On constate également une augmentation significative de la proportion de travailleurs âgés de 50 ans et plus, qui est passée de 28,9 % en 2019 à 33,3 % en 2024 (contre 31,0% pour la population active totale wallonne). À l'inverse, la part des 40-49 ans a reculé, de 29,2 % à 26,6 % sur la même période. Cette évolution laisse penser que le vieillissement de la main-d'œuvre s'explique avant tout par le maintien en activité de travailleurs déjà présents dans le secteur, plutôt que par l'arrivée de nouveaux entrants puisque l'effectif des plus de 50 ans n'a pas augmenté sur la période. **Cette dynamique soulève des questions quant à la pérennité du dispositif dans son régime actuel et met en lumière la nécessité de renforcer son attractivité**, notamment auprès des jeunes générations. La part des travailleurs de moins de 40 ans diminue également, mais dans une moindre mesure. Ce constat reste globalement le même lorsqu'on s'intéresse uniquement aux travailleurs domiciliés en Wallonie (voir figure en annexe).



Figure 17 : Âge des travailleurs titres-services actifs en Wallonie en 2024



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

Dans le tableau ci-dessous, nous nous intéressons à la **répartition par âge des travailleurs titres-services actifs en Wallonie en 2024**, en distinguant les profils selon le **type d'entreprise employeuse**. Le même tableau est également présenté en annexe en valeurs absolues.

Des écarts marqués apparaissent entre les différentes catégories d'opérateurs. Les **entreprises publiques (communes et CPAS)**, ainsi que les **ALE**, se caractérisent par des effectifs relativement plus âgés. Près de la moitié des travailleurs employés par les communes (49,5 %) et les CPAS (45,2 %) ont 50 ans ou plus, une proportion également élevée dans les ALE (43,5 %) et les ASBL (39,6 %). Ces structures présentent, en parallèle, une part plus limitée de travailleurs de moins de 30 ans, en particulier dans les CPAS (5,5 %).

À l'inverse, les **entreprises d'insertion** affichent un profil d'âge sensiblement plus jeune et plus équilibré. Elles se distinguent par une proportion plus élevée de travailleurs âgés de 30 à 39 ans (28,0 %) et par une présence relativement plus importante de moins de 30 ans (14,2 %), tandis que la part des travailleurs de 50 ans et plus y est nettement plus faible (31,8 %).

Tableau 12 : Répartition par âge des postes de travail titres-services en Wallonie selon le type d'entreprise en 2024 (pourcentage)

|                           | Moins de 30  | 30-39 ans    | 40-49 ans    | 50 ans et plus | Age inconnu |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|-------------|
| ALE                       | 9,6%         | 20,3%        | 24,6%        | 43,5%          | 2,0%        |
| ASBL                      | 10,6%        | 23,1%        | 25,3%        | 39,6%          | 1,5%        |
| Commune                   | 7,6%         | 18,1%        | 20,0%        | 49,5%          | 4,8%        |
| CPAS                      | 5,5%         | 19,3%        | 25,1%        | 45,2%          | 4,9%        |
| Insertion                 | 14,2%        | 28,0%        | 25,0%        | 31,8%          | 1,0%        |
| Personne Physique         | 14,8%        | 27,5%        | 26,9%        | 28,1%          | 2,8%        |
| Commerciale               | 14,6%        | 26,1%        | 27,2%        | 31,2%          | 0,9%        |
| Intérim                   | 15,6%        | 24,3%        | 24,3%        | 35,5%          | 0,3%        |
| <b>Total<sup>12</sup></b> | <b>14,1%</b> | <b>25,6%</b> | <b>26,3%</b> | <b>33,0%</b>   | <b>1,0%</b> |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

Les **entreprises privées à but lucratif** présentent également des profils plus jeunes que les opérateurs publics et une plus grande dispersion entre classes d'âge. Les personnes physiques et les entreprises commerciales se caractérisent par une répartition relativement homogène, avec une part des

<sup>12</sup> Ces pourcentages diffèrent légèrement de ceux présentés supra, car ils sont calculés sur la base du nombre de postes de travail et non du nombre de travailleurs en personnes physiques. Un même travailleur ayant pu occuper plusieurs postes au cours de l'année (notamment auprès d'entreprises différentes) est comptabilisé dans chacune de ces situations, ce qui influence la répartition en pourcentage.



travailleurs de 50 ans et plus plus limitée (respectivement 28,1 % et 31,2 %) et une présence plus marquée des travailleurs de moins de 40 ans. Les entreprises d'intérim occupent une position intermédiaire : si la part des travailleurs âgés de 50 ans et plus y demeure significative (35,5 %), elles emploient également une proportion non négligeable de travailleurs plus jeunes, notamment de moins de 30 ans (15,6 %).

Il est par ailleurs important de replacer ces résultats dans une **perspective dynamique** : le tableau présenté ci-dessous montre que la part des travailleurs âgés de 50 ans et plus augmente dans l'ensemble des types d'entreprises titres-services, ce qui témoigne d'un vieillissement généralisé de la main-d'œuvre dans le secteur. Notons toutefois que l'analyse de l'évolution du nombre de travailleurs en valeurs absolues (voir annexe) révèle une diminution du nombre de travailleurs de 50 ans et plus dans l'ensemble des types d'entreprises, à l'exception des entreprises commerciales et des entreprises d'insertion.

*Tableau 13 : Evolution de la part des travailleurs âgés de 50 ans et plus entre 2021 et 2024 selon le type d'entreprise*

|                   | 2021         | 2022         | 2023         | 2024         |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| ALE               | 42,3%        | 42,0%        | 42,7%        | 43,5%        |
| ASBL              | 34,9%        | 36,7%        | 39,3%        | 39,6%        |
| Commune           | 46,7%        | 50,5%        | 43,6%        | 49,5%        |
| CPAS              | 40,9%        | 42,6%        | 46,4%        | 45,2%        |
| Insertion         | 29,3%        | 30,9%        | 31,5%        | 31,8%        |
| Personne Physique | 23,1%        | 24,5%        | 26,6%        | 28,1%        |
| Commerciale       | 28,3%        | 29,4%        | 31,1%        | 31,2%        |
| Intérim           | 37,2%        | 36,5%        | 36,1%        | 35,5%        |
| <b>Total</b>      | <b>30,7%</b> | <b>31,6%</b> | <b>32,8%</b> | <b>33,0%</b> |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee



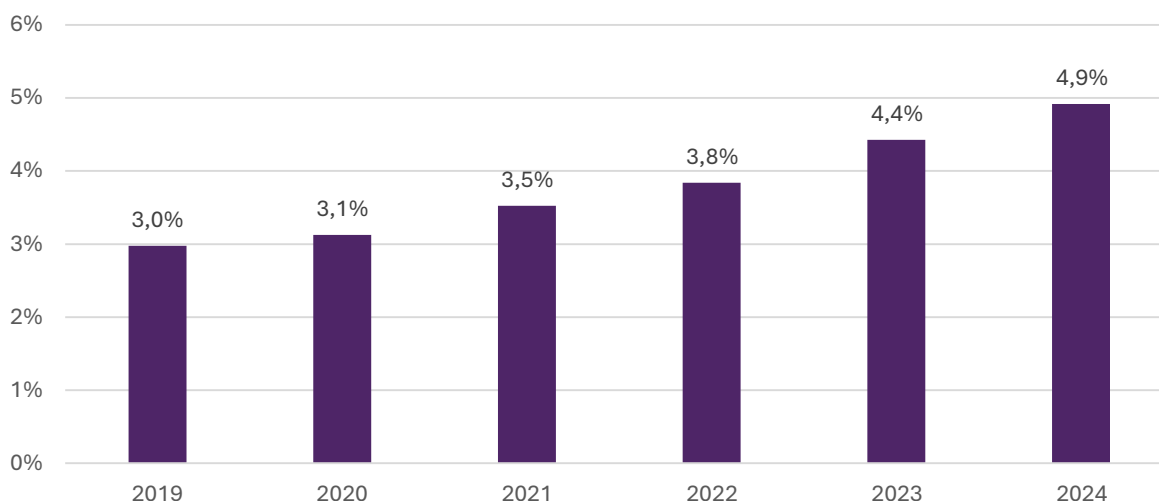
### 3.2.3 Le sexe des travailleurs titres-services

#### Une forte prédominance féminine dans les titres-services wallons

La figure ci-dessous met en évidence que **la très grande majorité des travailleurs actifs dans le secteur des titres-services wallon en 2024 sont des femmes** (95,1 %). Toutefois, il convient de souligner une évolution progressive : la part des hommes dans ce secteur, bien que marginale, est en légère augmentation chaque année. Entre 2019 et 2024, la proportion d'aide-ménagers wallons est ainsi passée de 3,0 % à 4,9 %.

Il semble dès lors que les différentes parties prenantes du dispositif des titres-services en Wallonie soient de plus en plus réceptives à l'idée d'accueillir des aide-ménagers masculins. Parallèlement, le secteur paraît également gagner en attractivité auprès des hommes en recherche d'emploi.

Figure 18 : Travailleurs actifs en Wallonie selon le sexe : évolution du pourcentage d'hommes



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

#### Une sous-représentation encore plus marquée des hommes parmi les travailleurs wallons des titres-services

Le tableau ci-dessous présente la répartition par sexe des travailleurs du dispositif des titres-services, en fonction de leur région de domicile. Il en ressort que **les hommes sont particulièrement sous-représentés en Wallonie** : ils ne constituent que 4,1 % des travailleurs wallons actifs dans le secteur, contre 7,5 % en Flandre et 7,9 % à Bruxelles. Ce constat confirme les tendances déjà mises en évidence lors des précédentes évaluations.

Tableau 14 : Profil des travailleurs selon le sexe et le domicile en 2024

|              | Région wallonne |       | Région flamande |       | Bruxelles-Capitale |       | Total  |       |
|--------------|-----------------|-------|-----------------|-------|--------------------|-------|--------|-------|
|              | Nombre          | %     | Nombre          | %     | Nombre             | %     | Nombre | %     |
| Féminin      | 31171           | 95,9% | 2464            | 92,4% | 6340               | 92,1% | 39975  | 95,0% |
| Masculin     | 1330            | 4,1%  | 201             | 7,5%  | 546                | 7,9%  | 2077   | 4,9%  |
| Sexe inconnu | 5               | 0,0%  | 1               | 0,0%  | 0                  | 0,0%  | 6      | 0,01% |
| Total        | 32.506          | 100%  | 2.666           | 100%  | 6.886              | 100%  | 42.058 | 100%  |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee



4.2.1 Le niveau de diplôme des travailleurs titres-services

Près de 42,3 % des aide-ménagères ne disposent pas d’un diplôme de l’enseignement secondaire supérieur (CESS)

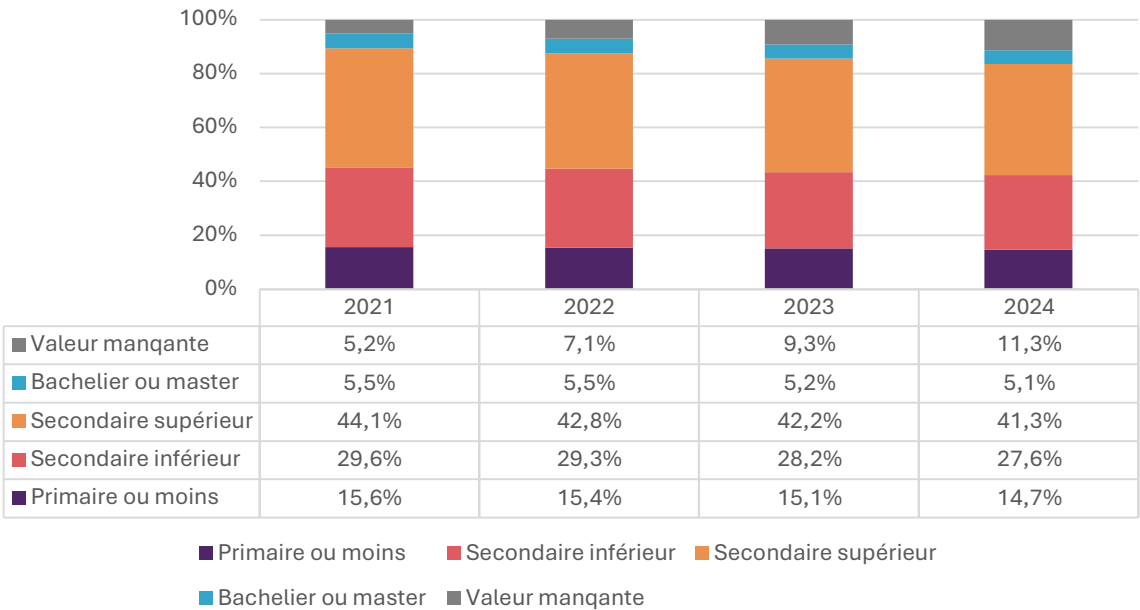
Cette section analyse le **niveau de diplôme des travailleurs** domiciliés et actifs dans le dispositif des titres-services en Wallonie. Les données montrent que le secteur emploie une proportion importante de travailleurs peu qualifiés. En effet, **43 % des aide-ménagères ne disposent pas d’un diplôme de l’enseignement secondaire supérieur (CESS)**.

Comme l’illustre la figure ci-dessous, en 2024, 46,4 % des aide-ménagères disposent au moins d’un diplôme de l’enseignement secondaire supérieur, dont 5,1 % d’un diplôme de l’enseignement supérieur. À l’inverse, une part importante des travailleurs présente un niveau de qualification plus faible : 27,6 % sont titulaires d’un diplôme de l’enseignement secondaire inférieur, tandis que 14,7 % possèdent au maximum un diplôme de l’enseignement primaire ou ne disposent d’aucun diplôme.

Ces résultats confirment que le dispositif des titres-services joue un rôle important dans l’accès à l’emploi pour des **travailleurs peu qualifiés**, un public traditionnellement plus exposé aux difficultés d’insertion sur le marché du travail.

Il convient toutefois de souligner qu’en 2024, la part des valeurs manquantes s’élève à 11,3 %. Cette proportion non négligeable limite la précision des résultats présentés et invite à la prudence dans leur interprétation. En particulier, l’analyse de l’évolution du niveau de diplôme dans le temps ne peut être menée de manière robuste, dans la mesure où la part des valeurs manquantes varie au cours de la période observée.

Figure 19 : Evolution de la part des travailleurs selon le niveau de diplôme



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS

La comparaison avec la structure du niveau de diplôme de l’ensemble des travailleurs wallons (voir annexe) demeure par ailleurs limitée. Au dernier trimestre disponible, soit le quatrième trimestre 2023, 44,6 % des données sont manquantes pour la population de référence. La seule conclusion robuste qui puisse être tirée est que la proportion de travailleurs titres-services titulaires d’un diplôme de l’enseignement supérieur est nettement inférieure à celle observée dans l’ensemble de la population active wallonne (5,1 % contre 19,8 %), et ce même en tenant compte des valeurs manquantes.





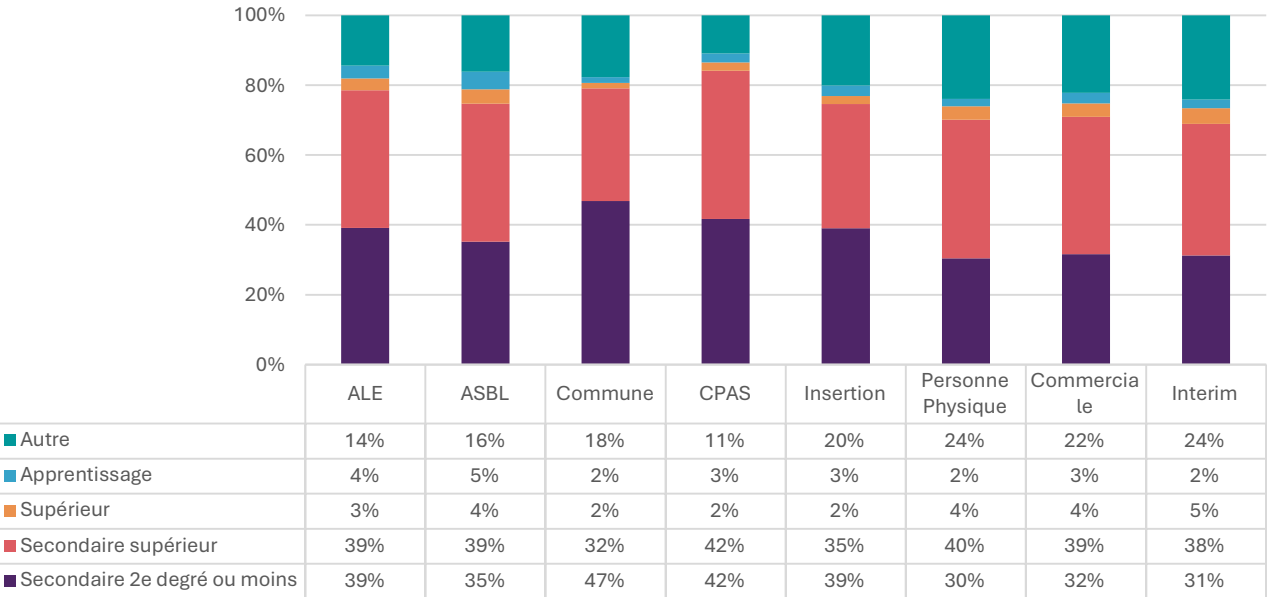
Une concentration plus importante de travailleurs faiblement qualifiés dans les entreprises publiques et de l'économie sociale

La figure suivante apporte un éclairage complémentaire en présentant la répartition des travailleurs selon leur niveau de diplôme en fonction du type d'entreprise en 2024. Il convient toutefois de souligner que ces données sont issues d'une source différente (Forem) de celles mobilisées précédemment (BCSS). Les deux sources reposant sur des méthodes de collecte et des populations de référence distinctes, les résultats présentés ici ne peuvent être comparés directement avec ceux de la figure précédente et doivent être interprétés comme un éclairage complémentaire.

Malgré cette limite, plusieurs tendances se dégagent. Les entreprises relevant de l'économie sociale et du secteur public – en particulier les communes, les CPAS, les ALE et les structures d'insertion – emploient proportionnellement davantage de travailleurs disposant d'un faible niveau de qualification. Dans ces structures, la part des travailleurs ayant au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur atteint ou dépasse fréquemment 40 %, et peut même s'approcher de la moitié des effectifs dans certains cas, comme dans les communes. À l'inverse, les entreprises privées à but lucratif – notamment les entreprises commerciales, d'intérim ou les personnes physiques – comptent proportionnellement davantage de travailleurs disposant d'un niveau de qualification plus élevé, même si le niveau secondaire reste largement dominant dans l'ensemble du secteur.

Ces résultats suggèrent ainsi que certaines catégories d'entreprises, en particulier les structures publiques ou relevant de l'économie sociale, jouent un rôle plus marqué dans l'intégration professionnelle de travailleurs faiblement qualifiés au sein du dispositif des titres-services.

Figure 20 : Evolution de la part des travailleurs actifs et domiciliés en Wallonie selon le niveau de diplôme et le type d'entreprises en 2024



Source : Forem



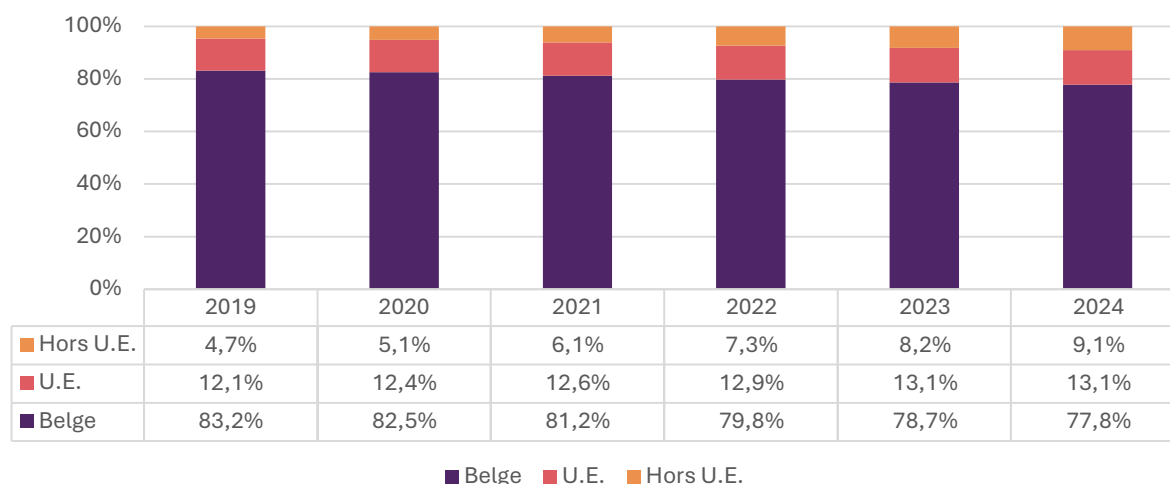
### 3.2.4 La nationalité des travailleurs titres-services

#### Surreprésentation des personnes de nationalité étrangère parmi les travailleurs de titres-services wallons

Cette section examine la **nationalité actuelle** des travailleurs domiciliés et actifs dans le dispositif des titres-services en Wallonie. La nationalité renvoie ici à la citoyenneté légale d'une personne au moment de l'observation.

Comme l'illustre la figure ci-dessous, un peu plus des **trois quarts des travailleurs disposent de la nationalité belge** (77,8 % en 2024). Cette proportion est toutefois en recul par rapport à 2019, où elle s'élevait encore à 83,2 %. En parallèle, la part des travailleurs de nationalité européenne (hors Belgique) et extra-européenne est en progression : elle est passée de 12,1 % à 13,1 % entre 2019 et 2024 pour les ressortissants de l'Union européenne, et de 4,7 % à 9,1 % pour ceux originaires de pays hors UE.

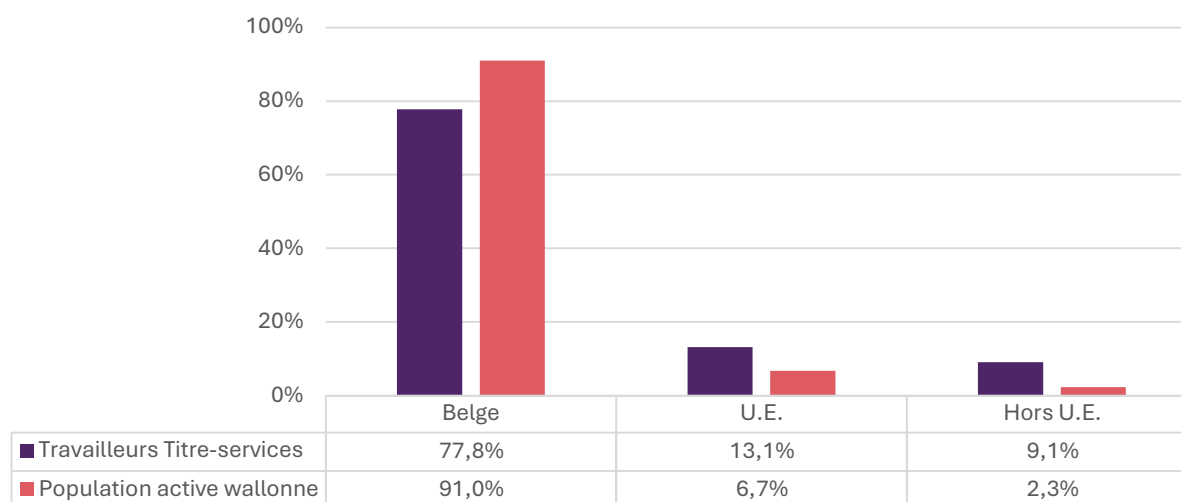
Figure 21 : Evolution de la part des travailleurs selon la nationalité



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS

Comparativement à l'ensemble de la population active en Wallonie, la figure ci-dessous montre que les travailleurs de nationalité étrangère sont sur-représentés dans le dispositif des titres-services : en 2024, ils représentent 22,2 % des travailleurs du secteur, contre 9 % de la population active totale.

Figure 22 : Part de travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région wallonne en 2024 et population active wallonne selon la nationalité



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active wallonne concernent le dernier trimestre 2023 (dernières données disponibles)



La nationalité actuelle ne permet toutefois pas d’identifier l’ensemble des travailleurs ayant un lien avec l’immigration, certaines personnes ayant acquis la nationalité belge au cours de leur vie. L’analyse de l’origine<sup>13</sup>, présentée en annexe du rapport, permet dès lors de compléter cette information et de mieux comprendre la composition de la main-d’œuvre du secteur des titres-services, où les travailleurs issus de l’immigration occupent une place croissante.

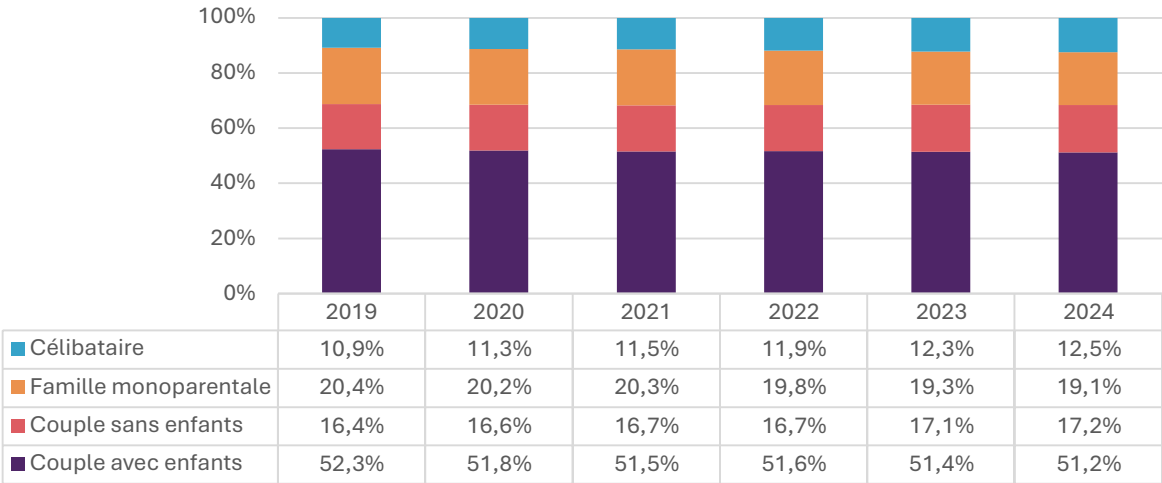
Selon cette approche, 46,7 % des travailleurs wallons actifs dans les titres-services sont d’origine européenne (hors Belgique) ou extra-européenne. Parmi eux, 26,8 % sont d’origine européenne (hors Belgique) et 19,9 % d’origine extra-européenne. Les personnes d’origine extra-européenne sont ainsi largement surreprésentées par rapport à la population wallonne, où leur part s’élève à 9,6 %. Ces résultats indiquent qu’une part importante de la main-d’œuvre du secteur est composée de travailleurs ayant un parcours migratoire personnel ou familial, ce qui souligne le rôle significatif de ces travailleurs dans le fonctionnement du dispositif des titres-services en Wallonie.

### 3.2.5 La situation familiale des travailleurs titres-services

**La monoparentalité concerne près d’un travailleur titres-services wallon sur cinq, contre 1 sur 10 parmi la population active wallonne totale**

D’après la figure ci-dessous, un peu plus de la moitié des travailleurs titres-services domiciliés et actifs en Wallonie vivaient en 2024 en couple avec enfants (51,2 %). Il s’agit ainsi du profil familial le plus fréquent au sein du dispositif. Viennent ensuite les travailleurs monoparentaux (19,1 %) et ceux vivant en couple sans enfant (17,2 %). Les personnes célibataires sans enfants restent les moins représentées (12,5 %). Dans l’ensemble, la répartition des profils familiaux a peu évolué depuis 2019, même si l’on observe une légère progression de la part des travailleurs sans enfants, passée de 27,3 % en 2019 à 29,7 % en 2024 et une réduction des familles monoparentales (de 20,4% en 2019 à 19,1% en 2024). En outre, les données de la BCSS indiquent que, parmi les travailleurs ayant des enfants, 41,3 % sont parents d’un enfant, 35,1 % de deux enfants, 16 % de trois enfants et 7,5 % de quatre enfants ou plus.

Figure 23 : Evolution de la part de travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région wallonne en 2024 selon leur situation familiale



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS

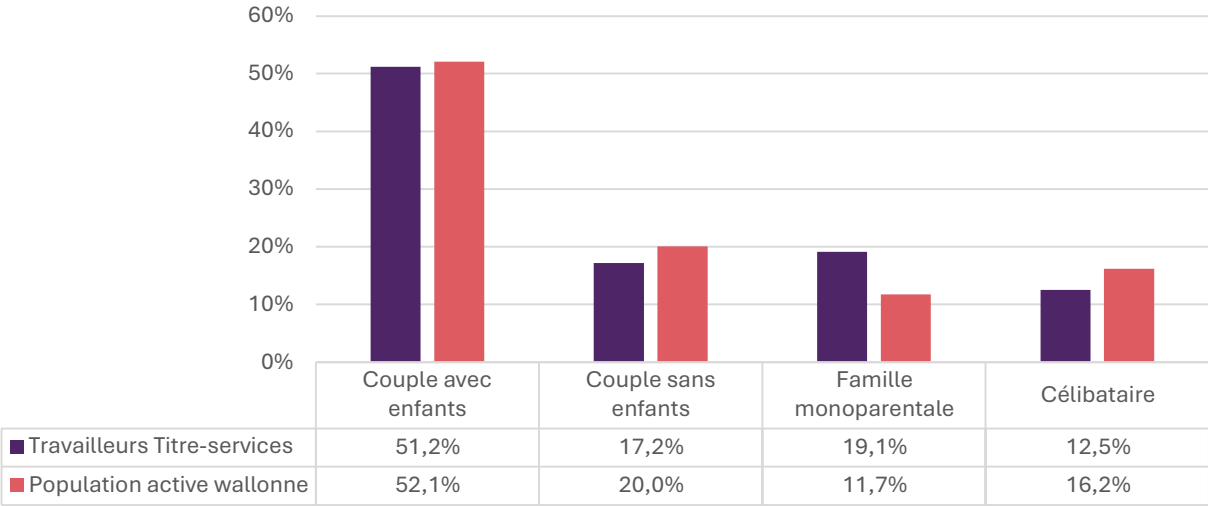
<sup>13</sup> Dans ce rapport, l’origine est définie selon la méthodologie de Statbel. Cet indicateur statistique repose sur la nationalité actuelle, la première nationalité enregistrée et, le cas échéant, la première nationalité enregistrée des parents. Il permet ainsi d’identifier non seulement les personnes de nationalité étrangère, mais aussi les personnes devenues belges, après un parcours migratoire personnel ou familial.



Par rapport à l'ensemble de la population active domiciliée en Wallonie, **les parents isolés sont proportionnellement plus présents dans le secteur des titres-services** (19,1 % contre 11,7 %). Cette surreprésentation s'explique en partie par la flexibilité du dispositif, tant au niveau des horaires que du volume de travail, qui facilite la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale. Il est par ailleurs intéressant d'observer que le **pourcentage de travailleurs monoparentaux est bien plus élevé dans le dispositif wallon que bruxellois** (respectivement 19,1% et 15,4% en 2024)<sup>14</sup>. Cette différence ne s'explique toutefois que partiellement par la structure de la population active dans les deux régions. En effet, la part des familles monoparentales parmi la population active s'élève à 11,7 % en Wallonie contre 10,8 % à Bruxelles, soit un écart nettement plus faible que celui observé dans le dispositif des titres-services.

Cette différence peut s'expliquer par plusieurs facteurs, notamment des différences dans la structure du tissu économique et des opportunités d'emploi selon les régions. Ces éléments constituent toutefois des hypothèses d'interprétation qui nécessiteraient des analyses complémentaires pour être confirmées.

Figure 24 : Part de travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région wallonne en 2024 et population active wallonne selon leur situation familiale



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS. Les chiffres recensés sur la population active wallonne concernent le dernier trimestre 2023 (dernières données disponibles)

<sup>14</sup> Cette information n'est pas disponible pour la Flandre.

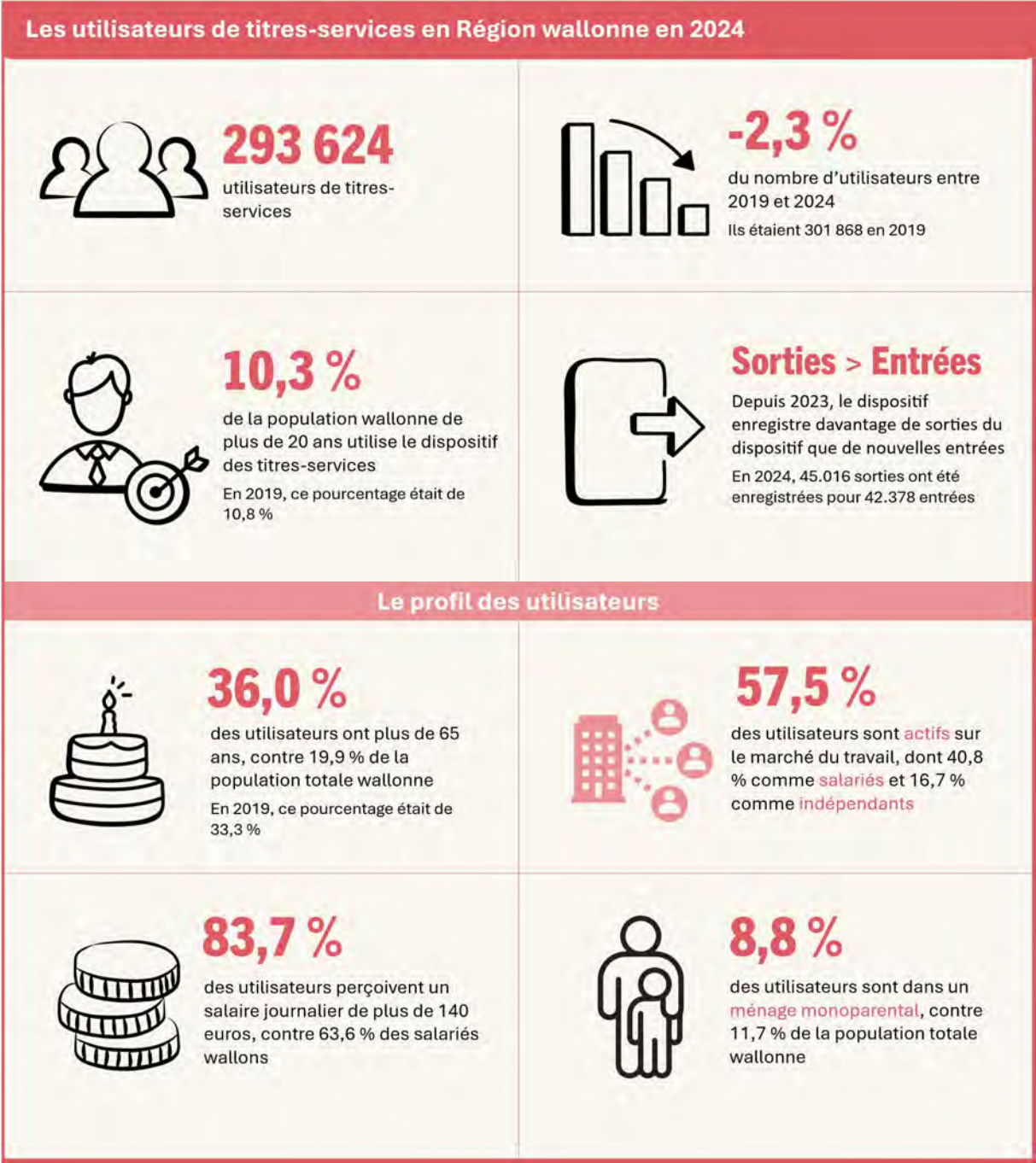


## 4. Les utilisateurs titres-services

Ce chapitre est consacré à l'analyse du **nombre d'utilisateurs titres-services** ainsi que des caractéristiques de profil de ces utilisateurs. Pour ce faire, nous nous basons sur les données des utilisateurs de Pluxee, croisées aux données de la BCSS. Un point d'attention important pour ce chapitre concerne le fait que ces données ont trait à l'utilisateur inscrit auprès de Pluxee et non le ménage complet. Un ménage peut cependant contenir plusieurs utilisateurs.

La figure ci-dessous résume les principales informations et données de ce chapitre.

Figure 25 : Les utilisateurs titres-services en Région wallonne en 2024



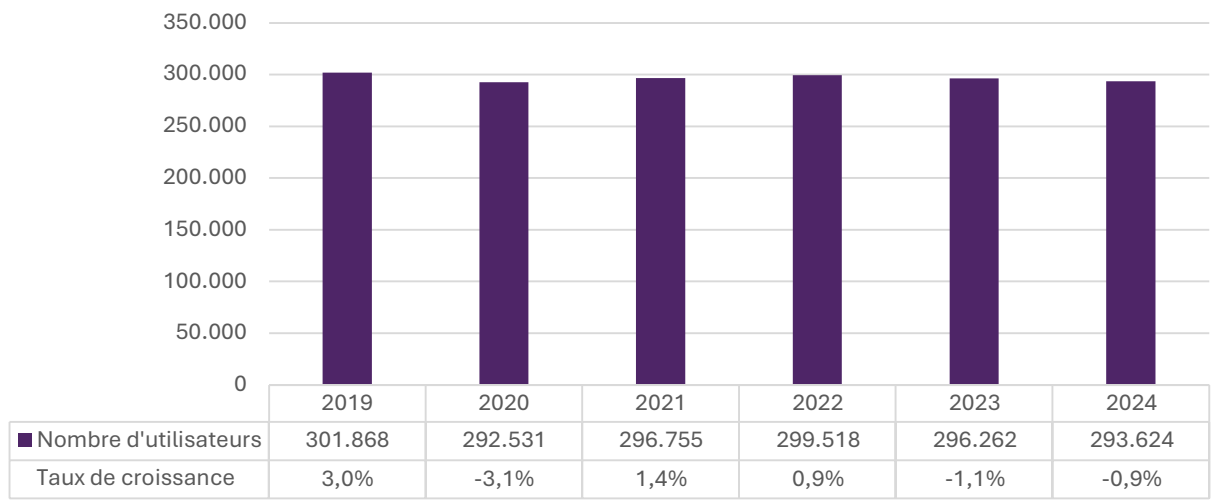
### 4.1. Le nombre d'utilisateurs titres-services

#### Après une légère reprise post-COVID, une nouvelle tendance à la baisse

La figure ci-dessous retrace l'évolution du nombre d'utilisateurs de titres-services en Wallonie depuis 2019. La crise sanitaire de 2020 a interrompu la dynamique de croissance observée jusque-là, entraînant une baisse significative du nombre d'utilisateurs (-3,1 %).

Une reprise modérée s'est amorcée en 2021 (+1,4 %) et s'est poursuivie en 2022 (+0,9 %), sans toutefois compenser entièrement le recul enregistré durant la période COVID. À partir de 2023, la tendance s'inverse à nouveau, avec une baisse légère mais continue du nombre d'utilisateurs : -1,1 % en 2023 et -0,9 % en 2024. En 2024, le nombre total d'utilisateurs s'établit donc à 293.624, ce qui est plus faible que le niveau avant la crise de la COVID (301.868 en 2019).

Figure 26 : Evolution du nombre d'utilisateurs actifs en Région wallonne (2019-2024)



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

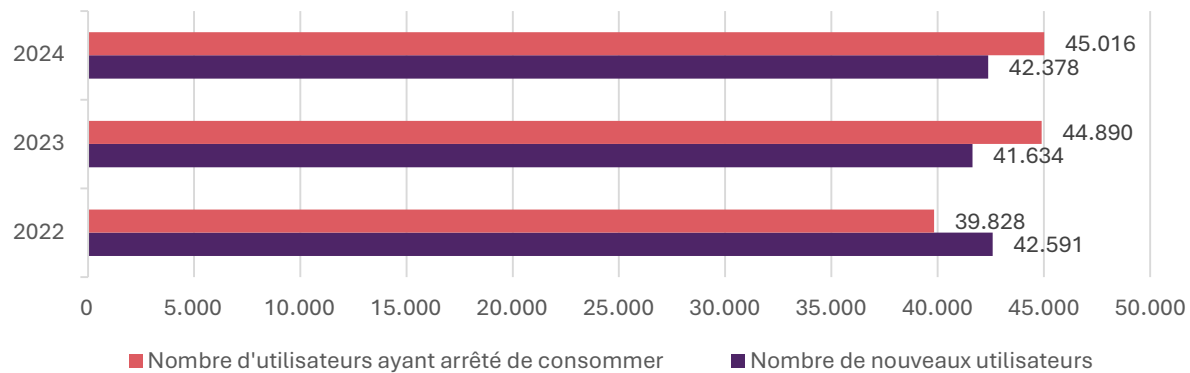
L'évolution du nombre d'utilisateurs est contrastée dans les autres régions du pays. Ainsi, en Flandre, le nombre d'utilisateurs s'est réduit dès 2022, alors qu'à Bruxelles, et contrairement à la Flandre et à la Wallonie, ce nombre était en hausse jusqu'en 2023.

La figure suivante met en évidence que cette diminution résulte à la fois d'une **baisse plus importante du nombre de nouveaux utilisateurs** et d'une **plus forte augmentation du nombre d'utilisateurs ayant cessé leur consommation** ces dernières années. Ainsi, l'année 2024 a été caractérisée par l'arrivée de 42.378 nouveaux utilisateurs dans le dispositif (soit 14,4% des utilisateurs de l'année précédente) et 45.016 arrêts d'utilisation (soit 15,2% des utilisateurs de l'année précédente). A titre de comparaison, l'année 2022 a été caractérisée par l'arrivée de 42.591 nouveaux utilisateurs dans le dispositif (soit 14,4% des utilisateurs de l'année précédente) et 39.828 arrêts d'utilisation (soit 13,4% des utilisateurs de l'année précédente).





Figure 27 : Évolution annuelle du nombre de nouveaux utilisateurs et du nombre d'utilisateurs qui ont quitté le dispositif des titres-services wallons (2022-2024)



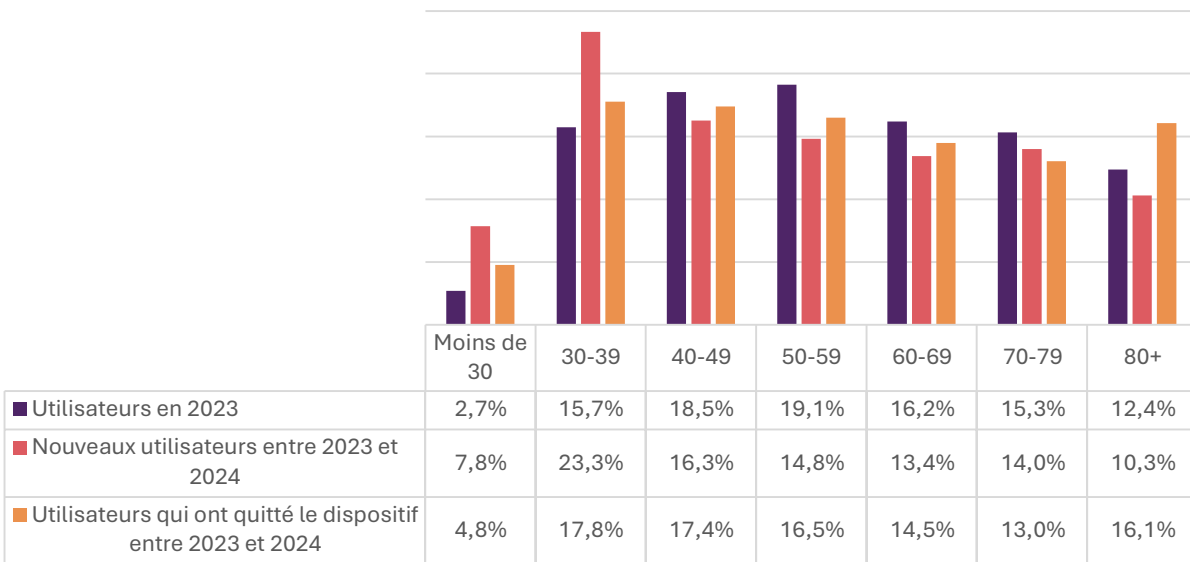
Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

Qui sont les nouveaux utilisateurs et ceux qui quittent le dispositif wallon ?

Le graphique ci-dessous montre que les moins de 40 ans sont surreprésentés tant parmi les nouveaux utilisateurs que parmi ceux ayant quitté le dispositif wallon entre 2023 et 2024. Cette dynamique pourrait s'expliquer par des conditions de vie souvent changeantes (emploi, logement, situation familiale) et par une mobilité résidentielle particulièrement intense entre 25 et 35 ans, une période de forte transition marquée par des déménagements, surtout entre régions<sup>15</sup>. Cette mobilité a par ailleurs un effet mécanique sur les statistiques régionales : un utilisateur qui quitte la Wallonie mais continue à recourir au dispositif n'apparaît plus dans les données wallonnes, mais dans celles de sa nouvelle région de résidence (et inversement). Ces facteurs rendent leur recours aux titres-services plus variable dans le temps.

À l'inverse, les utilisateurs de plus de 40 ans semblent davantage ancrés dans le dispositif, puisqu'ils sont sous-représentés parmi ceux qui l'ont quitté sur la même période. Une exception notable concerne les plus de 80 ans, également surreprésentés parmi les sortants, sans doute en raison d'un départ en maison de repos ou d'un décès.

Figure 28 : Proportion d'utilisateurs en 2023, de nouveaux utilisateurs et du nombre d'utilisateurs qui ont quitté le dispositif des titres-services wallon entre 2023 et 2024



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

<sup>15</sup> IWEPS (2019). Les migrations interrégionales en Belgique.

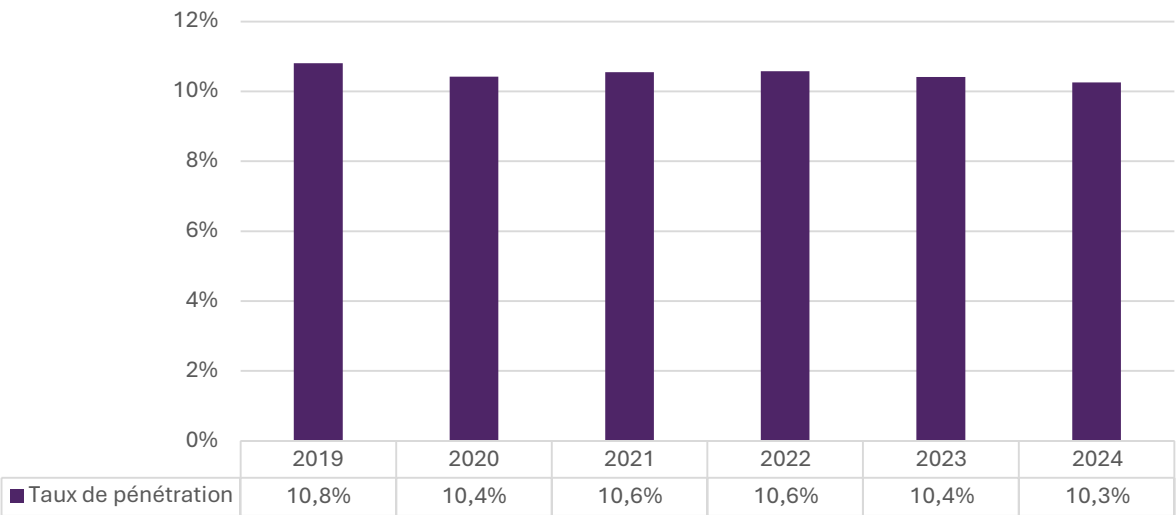


Le taux de pénétration baisse légèrement sur la période

La figure suivante présente le taux de pénétration du dispositif des titres-services en Région wallonne. Cet indicateur correspond à la proportion de la population wallonne âgée de plus de 20 ans ayant eu recours au dispositif.

En 2024, 10,3 % de la population wallonne en âge d'utiliser les titres-services y a effectivement eu recours. Ce taux est en légère diminution par rapport à 2019. Cette évolution s'explique par deux dynamiques concomitantes : d'une part, une augmentation progressive de la population wallonne de plus de 20 ans ; d'autre part, une baisse du nombre d'utilisateurs sur la même période.

Figure 29 : Evolution du taux de pénétration des utilisateurs titres-services en Région wallonne (2019-2024)



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee, répartition selon le domicile des utilisateurs et Statbel pour les chiffres de population



## 4.2 Le profil des utilisateurs titres-services

Dans cette partie, nous nous intéressons aux caractéristiques de profil des utilisateurs de titres-services wallons. Les données de profil analysées dans ce chapitre sont les suivantes :

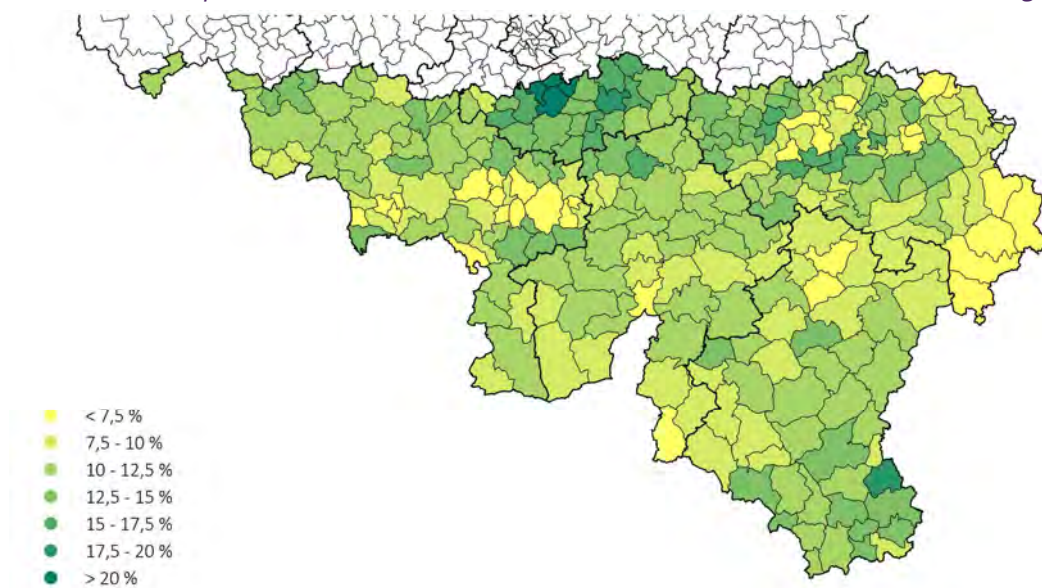
- La commune de domicile des utilisateurs titres-services ;
- L'âge des utilisateurs titres-services ;
- La nationalité des utilisateurs titres-services<sup>16</sup> ;
- La situation professionnelle des utilisateurs titres-services<sup>17</sup> ;
- Le salaire journalier moyen des utilisateurs titres-services ;
- Le niveau d'étude des utilisateurs titres-services ;
- La situation familiale des utilisateurs titres-services ;

### 4.2.1 La commune de domicile des utilisateurs titres-services

**Les utilisateurs de titres-services sont principalement implantés dans les communes wallonnes les plus riches**

La carte ci-dessous illustre le taux de pénétration des utilisateurs de titres-services dans les différentes communes de la Région wallonne. On observe que l'utilisation du dispositif est particulièrement bien ancrée dans les communes les plus aisées de chaque province, avec une concentration marquée dans le Brabant wallon ainsi que dans la province de Luxembourg, notamment dans les communes situées à proximité de la frontière avec le Grand-Duché de Luxembourg.

*Carte 5 : Taux de pénétration des utilisateurs titres-services dans les communes de la Région en 2024*



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et données de la population active au 1er janvier 2023 selon l'IWEPS.

Ainsi, les communes qui ont le taux de pénétration le plus élevé sont :

- **Lasne (Brabant Wallon)** : 29,4% de la population de plus de 20 ans utilise des titres-services ;
- **La Hulpe (Brabant Wallon)** : 23,1% de la population de plus de 20 ans utilise des titres-services ;
- **Rixensart (Brabant Wallon)** : 21,6% de la population de plus de 20 ans utilise des titres-services ;

16 L'origine est reprise en annexe de ce rapport.

17 Données non disponibles pour 2024.



- **Waterloo (Brabant Wallon)** : 21,4% de la population de plus de 20 ans utilise des titres-services ;
- **Chaumont-Gistoux (Brabant Wallon)** : 18,8 % de la population de plus de 20 ans utilise des titres-services ;
- **Attert (Luxembourg)** : 18,1 % de la population de plus de 20 ans utilise des titres-services.

À l'inverse, les taux de pénétration les plus faibles s'observent principalement dans des communes caractérisées par des niveaux de revenus plus modestes et, pour certaines, par une localisation plus périphérique ou rurale :

- **Burg-reuland (Province de Liège)** : 4,5% de la population de plus de 20 ans utilise des titres-services ;
- **Farciennes (Province du Hainaut)** : 4,7% de la population de plus de 20 ans utilise des titres-services ;
- **Dison (Province de Liège)** : 4,7 % de la population de plus de 20 ans utilise des titres-services ;
- **Colfontaine (Province du Hainaut)** : 4,9 % de la population de plus de 20 ans utilise des titres-services ;
- **Anderlues (Province du Hainaut)** : 5,3 % de la population de plus de 20 ans utilise des titres-services ;
- **Vresse-sur-Semois (Province de Namur)** : 5,3% de la population de plus de 20 ans utilise des titres-services ;

Ces écarts marqués entre communes tendent à confirmer que le recours aux Titres-Services est plus fréquent dans les territoires socialement favorisés. Ils suggèrent également un effet territorial : dans les communes plus rurales ou géographiquement éloignées des grands pôles urbains, la densité de l'offre, l'accessibilité des services ou encore les habitudes de recours à des prestations formalisées peuvent contribuer à un taux de pénétration plus faible.

#### 4.2.2 L'âge des utilisateurs titres-services

##### Évolution contrastée des utilisateurs selon l'âge : recul marqué des moins de 35 ans, progression des plus de 65 ans

Le tableau ci-dessous met en lumière une dynamique générationnelle contrastée dans l'évolution du profil des utilisateurs du dispositif. Entre 2021 et 2024, **la part des moins de 35 ans enregistre un recul significatif**, tant en proportion qu'en valeur absolue. Leur nombre passe de 30.218 en 2021 (soit 10,2 % de l'ensemble des utilisateurs) à 27.006 en 2024 (9,2 %), ce qui correspond à une baisse de 10,6 % au sein même de cette tranche d'âge. Cette diminution est nettement plus marquée que celle constatée pour l'ensemble des utilisateurs de titres-services sur la même période (-1,1 %).

Les autres catégories d'âge actives suivent une tendance similaire, bien que moins prononcée : les 35-44 ans reculent de 2,3 %, les 45-54 ans de 3,9 %, et les 55-64 ans de 1,6 %. En revanche, **les tranches d'âge les plus élevées affichent une croissance**. Les utilisateurs âgés de 75 à 79 ans augmentent de 5,9 %, tandis que ceux de 80 ans et plus progressent de 1,7 %.

Ces évolutions traduisent un glissement progressif du profil des utilisateurs vers des classes d'âge plus élevées, illustrant une moindre adhésion au dispositif de la part des jeunes adultes, potentiellement en raison d'un besoin moins prégnant pour cette catégorie d'âge et/ou des revenus moins élevés. On semble assister à une évolution de l'usage du dispositif, de plus en plus sollicité par un public plus âgé et non par des actifs, alors que l'un des objectifs premiers était de **favoriser la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale des actifs**, et non pour répondre à des besoins liés au maintien à domicile des personnes âgées.



Tableau 15 : Nombre d'utilisateurs actifs selon l'âge en Région wallonne de 2021 à 2024

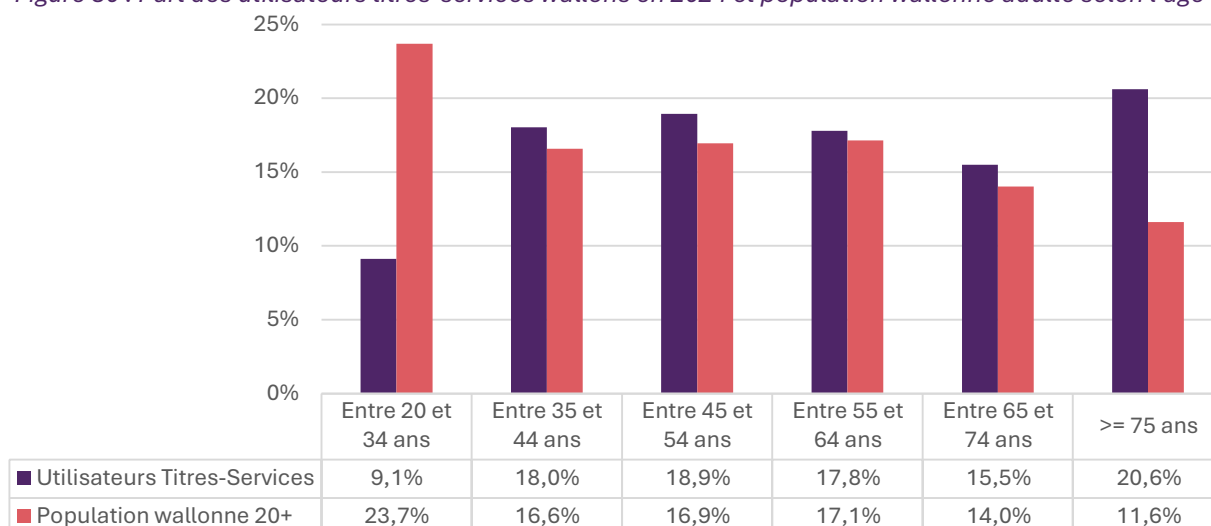
|              | 2021           |             | 2022           |             | 2023           |             | 2024           |             | Taux de croissance de 2021 à 2024 |
|--------------|----------------|-------------|----------------|-------------|----------------|-------------|----------------|-------------|-----------------------------------|
|              | Nombre         | %           | Nombre         | %           | Nombre         | %           | Nombre         | %           |                                   |
| < 35 ans     | 30.218         | 10,2%       | 29.906         | 10,0%       | 28.443         | 9,6%        | 27.006         | 9,2%        | -5,1%                             |
| 35-44 ans    | 54.210         | 18,3%       | 54.417         | 18,2%       | 53.529         | 18,1%       | 52.946         | 18,0%       | -1,1%                             |
| 45-54 ans    | 57.803         | 19,5%       | 57.926         | 19,3%       | 56.658         | 19,1%       | 55.527         | 18,9%       | -2,0%                             |
| 55-64 ans    | 53.026         | 17,9%       | 53.453         | 17,8%       | 52.823         | 17,8%       | 52.176         | 17,8%       | -1,2%                             |
| 65-79 ans    | 64.970         | 21,9%       | 67.178         | 22,4%       | 68.012         | 23,0%       | 68.811         | 23,4%       | 1,2%                              |
| >= 80 ans    | 36.348         | 12,2%       | 36.466         | 12,2%       | 36.619         | 12,4%       | 36.984         | 12,6%       | 1,0%                              |
| âge inconnu  | 180            | 0,1%        | 172            | 0,1%        | 178            | 0,1%        | 174            | 0,1%        | -2,2%                             |
| <b>Total</b> | <b>296.755</b> | <b>100%</b> | <b>299.518</b> | <b>100%</b> | <b>296.262</b> | <b>100%</b> | <b>293.624</b> | <b>100%</b> | <b>-0,9%</b>                      |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

Cette évolution se reflète également dans la figure ci-après, qui compare la répartition par âge des utilisateurs de titres-services à celle de l'ensemble de la population wallonne âgée de 20 ans et plus en 2024. On y observe une nette **sous-représentation des moins de 35 ans parmi les utilisateurs** (9,1 %, contre 23,7 % dans la population générale). À l'inverse, toutes les tranches d'âge à partir de 35 ans sont surreprésentées, avec une concentration particulièrement forte parmi les **80 ans et plus** (20,6 % des utilisateurs, contre 11,6 % dans la population wallonne de plus de 20 ans). Cette constatation confirme le **double objectif du dispositif des titres-services** du point de vue des utilisateurs : d'une part favoriser la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle pour la population en âge de travailler, et d'autre part soutenir l'autonomie et le maintien à domicile des personnes âgées, même si ce dernier objectif ne constitue pas un objectif formel du dispositif.

Il est par ailleurs intéressant de comparer la structure d'âge des utilisateurs dans les 3 régions. Il apparaît que les utilisateurs wallons sont en moyenne beaucoup plus âgés. Ainsi, 36,1% des utilisateurs en région wallonne ont plus de 65 ans contre 24,3% à Bruxelles en 2024<sup>18</sup>.

Figure 30 : Part des utilisateurs titres-services wallons en 2024 et population wallonne adulte selon l'âge



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et des données de la population de 20 ans et plus au 1er janvier 2024 selon l'IWEPS

<sup>18</sup> Cette comparaison ne peut être faite pour la Flandre, les catégories d'âge utilisées dans les rapports flamands n'étant pas similaires à celles reprises dans les rapport wallons et bruxellois. Par ailleurs, les dernières données flamandes disponibles datent de 2022.

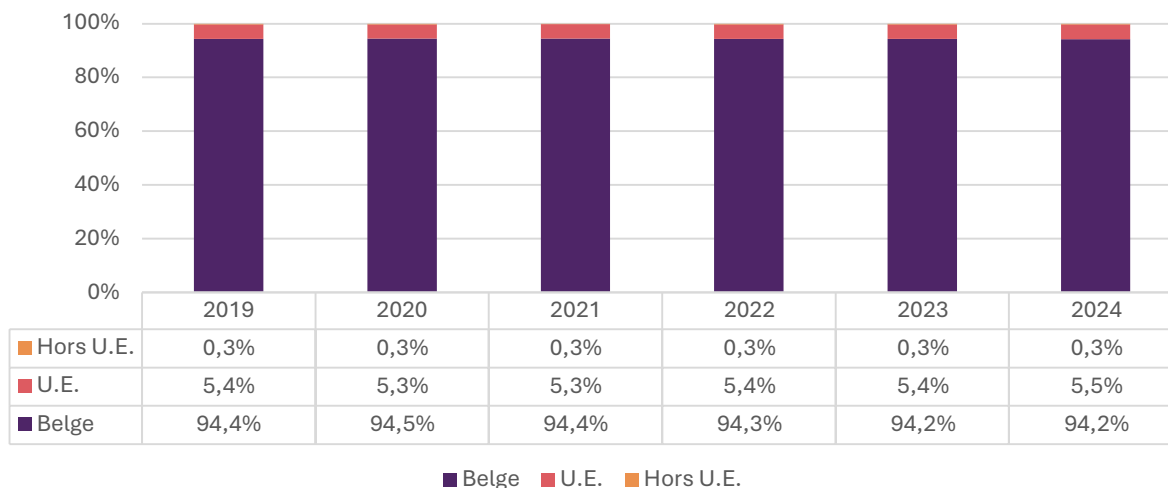


### 4.2.3 La nationalité des utilisateurs titres-services

#### 94,2% des utilisateurs de titres-services wallons sont de nationalité belge

La figure ci-dessous met en évidence la répartition des utilisateurs des titres-services en Région wallonne selon leur nationalité, en comparaison avec l'ensemble de la population wallonne âgée de 18 ans et plus. On observe que la très grande majorité (94,2 %) des utilisateurs sont de nationalité belge, tandis que 5,5 % sont ressortissants d'un autre pays de l'Union européenne et seulement 0,3 % possèdent une nationalité hors UE. Ces proportions se maintiennent de manière relativement stable sur la période 2019-2024.

Figure 31 : Evolution de la part des utilisateurs titres-services wallons selon la nationalité

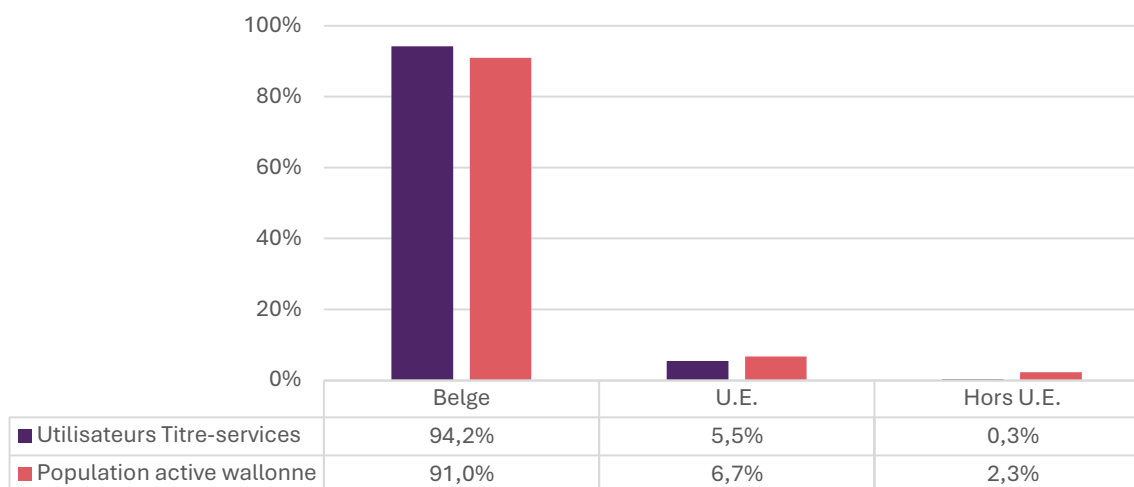


Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et des données de la population de 20 ans et plus au 1er janvier 2024 selon l'IWEPs

En comparaison avec la population wallonne adulte, la figure suivante montre que les personnes de nationalité belge sont surreprésentées parmi les utilisateurs du dispositif. Cette tendance contraste avec la situation des travailleurs actifs et domiciliés en Wallonie dans le secteur des titres-services, pour lesquels la proportion de ressortissants étrangers est plus élevée.

De manière analogue, les données relatives à l'origine, présentées en annexe, confirment ce constat : les utilisateurs d'origine belge sont proportionnellement plus nombreux dans le système des titres-services que dans la population wallonne de 18 ans et plus dans son ensemble.

Figure 32 : Part d'utilisateurs domiciliés en Région wallonne en 2024 et population active wallonne selon leur nationalité



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS Les chiffres recensés sur la population active wallonne concernent le dernier trimestre 2023 (dernières données disponibles)



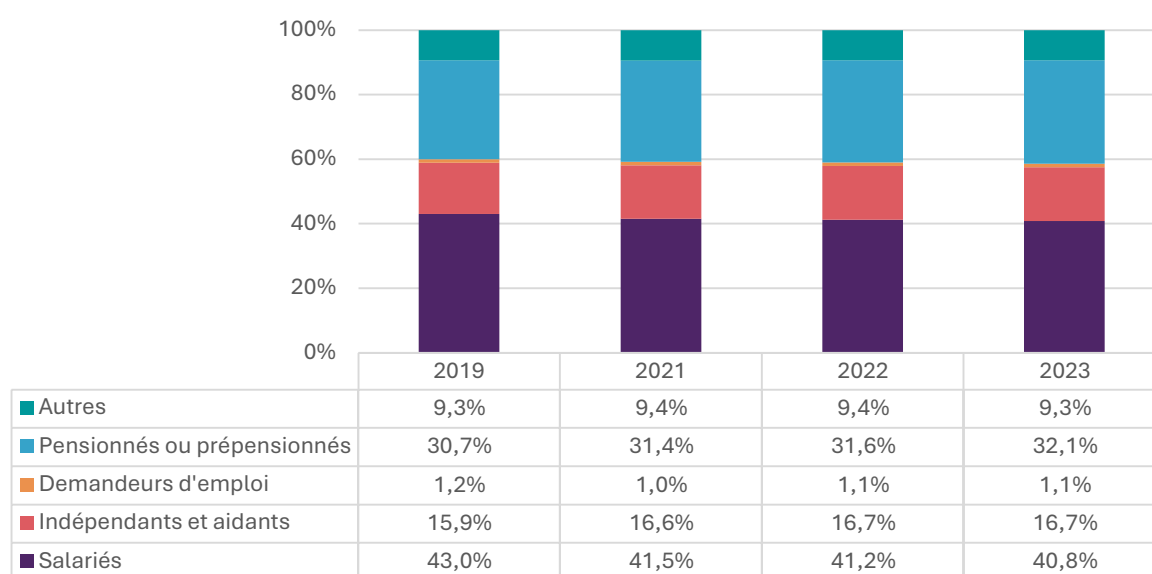


## 4.2.4 La situation professionnelle des utilisateurs titres-services

### 1 utilisateur wallons sur 3 des titres-services est pensionné ou prépensionné

La figure ci-dessous montre l'évolution du profil **socio-économique des utilisateurs wallons** du dispositif titres-services entre 2019 et 2023<sup>19</sup>. Il y apparaît que les utilisateurs sont principalement à **l'emploi** (57,5 %), soit en tant que salariés (40,8 %) ou en tant qu'indépendants et/ou aidants (16,7 %). Si la structure globale reste stable depuis 2019, on observe une baisse continue de la part des salariés, passée de 43,0 % en 2019 à 40,8 % en 2023. Cette diminution s'accompagne d'une hausse parallèle des pensionnés et prépensionnés, dont la part progresse de 30,7 % à 32,1 %, traduisant le vieillissement progressif du public utilisateur. La part des indépendants et aidants (de 15,9 % à 16,7 %) augmente également, tandis que celle des demandeurs d'emploi demeure marginale et stable. Dans l'ensemble, le dispositif tend donc à être de plus en plus utilisé par **des ménages retraités plutôt que par des actifs occupés**. À nouveau, et conformément à ce qui a été observé au niveau de l'âge des utilisateurs, le dispositif wallon des titres-services se différencie du dispositif bruxellois en ce qui concerne la structure socio-économique de ses utilisateurs, les pensionnés y étant proportionnellement plus nombreux qu'à Bruxelles (respectivement 32,1 % en Wallonie et 18,5 % à Bruxelles).

Figure 33 : Evolution de la part des utilisateurs titres-services wallons selon la situation professionnelle



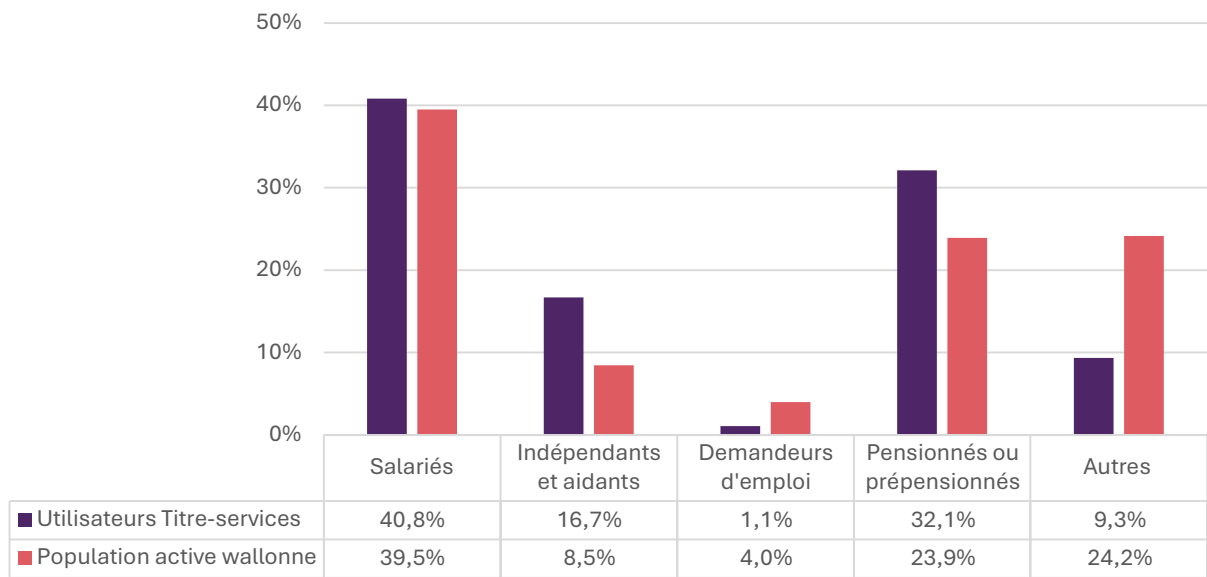
Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS

En comparaison avec le profil socio-économique de l'ensemble des Wallons âgés de 18 ans et plus, la figure met en évidence une forte **surreprésentation des pensionnés et prépensionnés** parmi les utilisateurs du dispositif titres-services. Ceux-ci représentent 32,1 % des utilisateurs, contre 23,9 % dans la population wallonne, ce qui confirme que le dispositif est largement mobilisé par les aînés pour obtenir une aide à domicile ou alléger les tâches ménagères. Les **indépendants et aidants** apparaissent eux aussi nettement surreprésentés (16,7 % contre 8,5 %). À l'inverse, les demandeurs d'emploi restent fortement sous-représentés (1,1 % contre 4,0 %), de même que la catégorie « Autres », composée notamment d'étudiants et de personnes au foyer, qui recourent moins fréquemment à ce type de service.

<sup>19</sup> Données non disponibles pour 2024.



Figure 34 : Part d'utilisateurs domiciliés en Région wallonne en 2023 et population active wallonne selon leur situation professionnelle



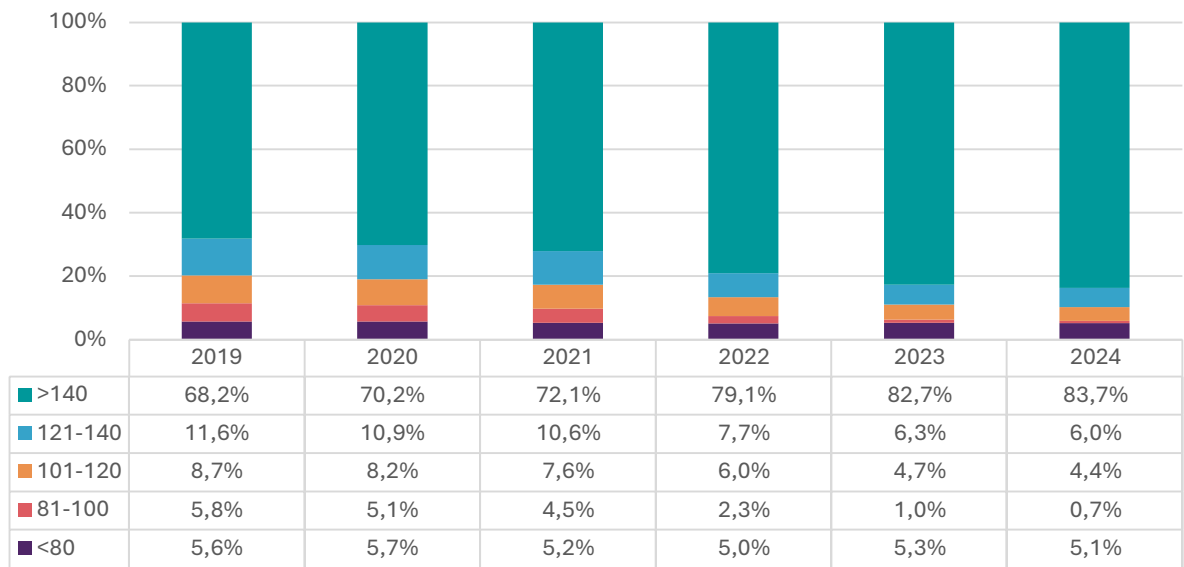
Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS Les chiffres recensés sur la population active wallonne concernent le dernier trimestre 2023 (dernières données disponibles)

4.2.5 Le salaire journalier moyen des utilisateurs titres-services

Une surreprésentation des ménages à revenu élevé parmi les utilisateurs wallons des titres-services

L'analyse du salaire brut journalier moyen des utilisateurs actifs du dispositif titres-services en Wallonie (voir figure suivante) permet d'affiner la compréhension de leur profil socio-économique. Il apparaît que la grande majorité d'entre eux (83,7 %) perçoivent un salaire journalier brut supérieur à 140 €, soit l'équivalent de plus de 3.080 € brut mensuels. Cette proportion est en nette augmentation par rapport à 2019, où elle s'élevait à 68,2 %. Il reste toutefois difficile de déterminer si cette évolution s'explique par le retrait du dispositif, durant la période de crise sanitaire, des utilisateurs aux revenus plus faibles, sans qu'ils soient remplacés par de nouveaux profils similaires, ou par l'effet des fortes indexations salariales observées au cours des dernières années.

Figure 35 : Evolution de la part des utilisateurs titres-services wallons selon le salaire journalier moyen

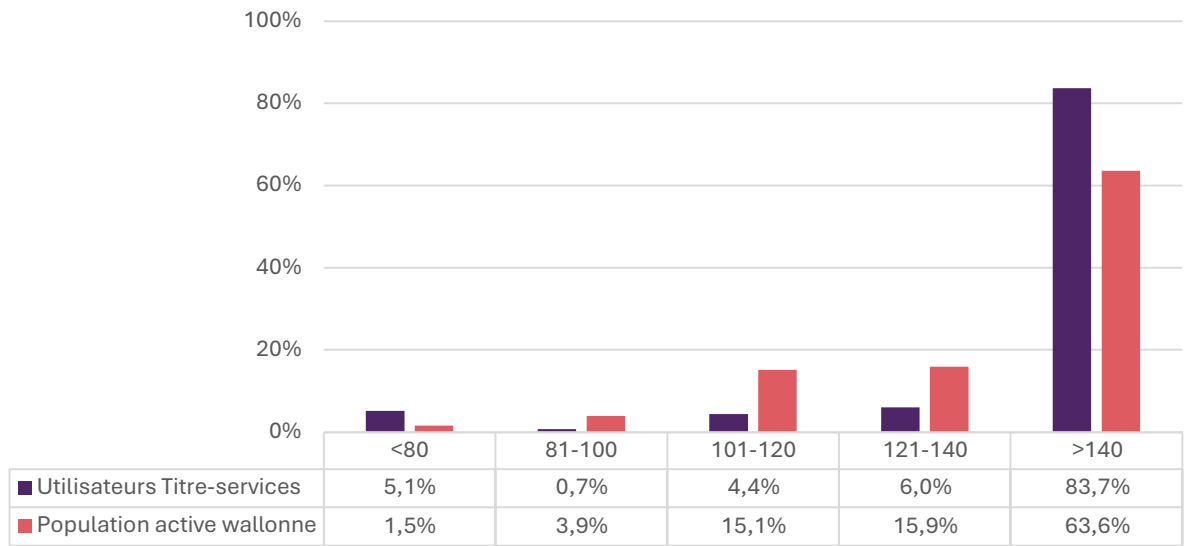


Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS



Cependant, la comparaison entre la répartition des utilisateurs du dispositif titres-services et celle de l'ensemble de la population active wallonne met en évidence une surreprésentation des personnes percevant un salaire journalier brut supérieur à 140 €. En effet, cette catégorie représente 83,7 % des utilisateurs, contre 63,6 % parmi la population wallonne active âgée de 18 ans ou plus. Ces résultats confirment que le niveau de revenu du ménage constitue un déterminant majeur du recours au dispositif titres-services.

Figure 36 : Part d'utilisateurs domiciliés en Région wallonne en 2024 et population active wallonne selon leur salaire journalier moyen



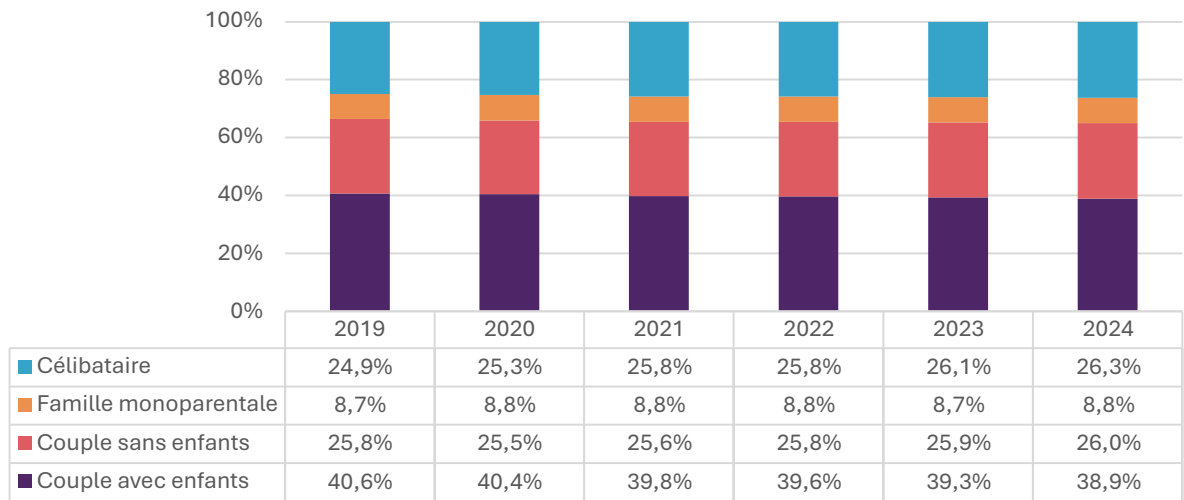
Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS Les chiffres recensés sur la population active wallonne concernent le dernier trimestre 2023 (dernières données disponibles)

4.2.6 La situation familiale des utilisateurs titres-services

Une dynamique marquée par la montée des ménages sans enfants

Du point de vue de la situation familiale, la figure suivante montre qu'en 2024, 38,9 % des utilisateurs des titres-services en Wallonie vivent en couple avec enfants, tandis que 26,3 % sont célibataires sans enfants. Les autres utilisateurs se répartissent entre les couples sans enfants (26,0 %) et les familles monoparentales (8,8 %). On observe par ailleurs une progression continue de la proportion de célibataires sans enfant, tendance déjà relevée lors de la précédente évaluation. Cette tendance peut potentiellement être liée à la hausse des utilisateurs âgés et pensionnés dans le dispositif.

Figure 37 : Evolution de la part des utilisateurs titres-services wallons selon la situation familiale

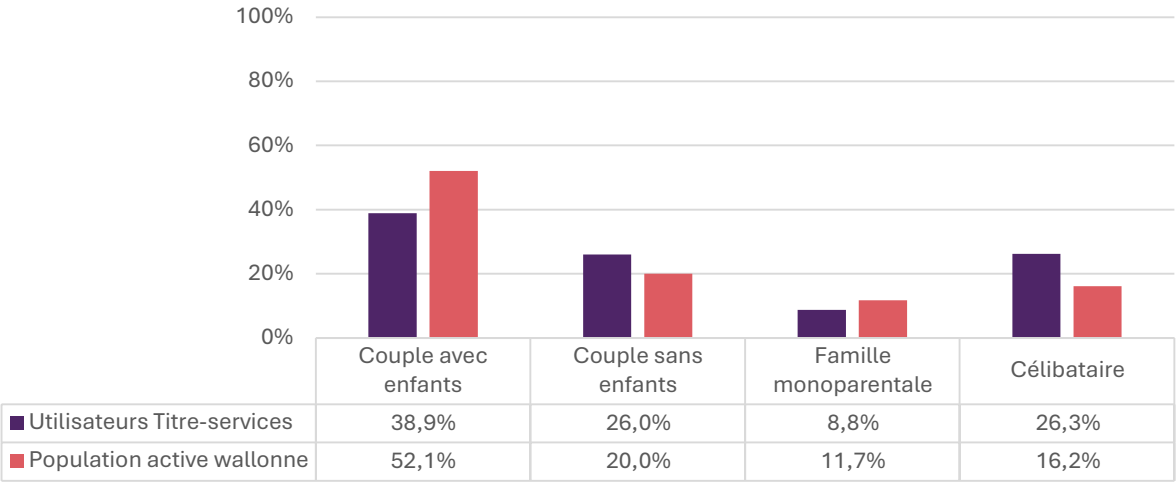


Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS



La comparaison avec la population wallonne âgée de plus de 18 ans révèle que les célibataires et les couples sans enfants sont surreprésentés parmi les utilisateurs du dispositif. À l'inverse, les couples avec enfants, souvent associés à l'objectif de conciliation entre vie professionnelle et vie privée, apparaissent sous-représentés. Cela suggère que le dispositif des titres-services en Wallonie répond également à d'autres besoins que celui de soutenir prioritairement les familles avec enfants, notamment celui de **soutenir les personnes âgées**.

Figure 38 : Part d'utilisateurs domiciliés en Région wallonne en 2024 et population active wallonne selon leur situation familiale



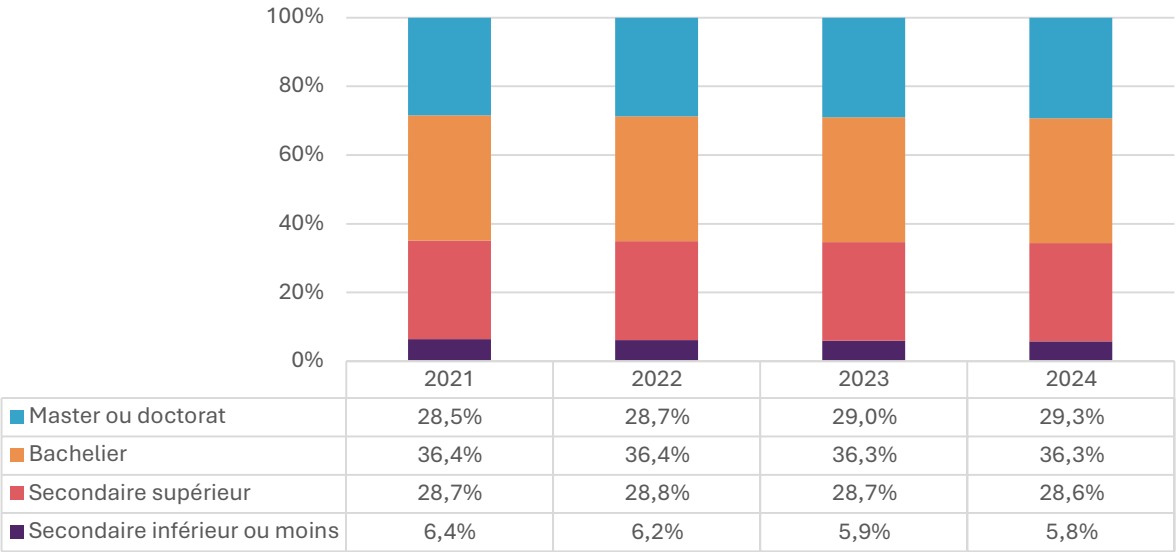
Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS Les chiffres recensés sur la population active wallonne concernent le dernier trimestre 2023 (dernières données disponibles)

4.2.7 Le niveau d'étude des utilisateurs titres-services

Près 7 utilisateurs de titres-services sur 10 sont hautement qualifiés

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du niveau d'études des utilisateurs wallons du dispositif titres-services entre 2021 et 2024. Sur cette période, on observe une légère montée du niveau de qualification : la proportion de titulaires d'un master ou doctorat passe de 28,5 % à 29,3 %, tandis que celle des personnes peu diplômées (secondaire inférieur ou moins) diminue de 6,4 % à 5,8 %. Les parts des diplômés du bachelier et du secondaire supérieur restent quant à elles stables. En 2024, près de deux tiers des utilisateurs (65,6 %) disposaient d'un diplôme de l'enseignement supérieur.

Figure 39 : Evolution de la part des utilisateurs titres-services wallons selon le niveau d'étude



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS



## 4.2.8 Focus sur les utilisateurs titres-services en situation de monoparentalité

**Les utilisateurs titres-services en situation de monoparentalité sont plus souvent à l'emploi et à temps pleins que la population totale d'utilisateurs**

Sur base des données de la BCSS, il est par ailleurs possible d'obtenir des **données de profil plus détaillées concernant les utilisateurs titres-services en situation de monoparentalité en 2024**. C'est ce que nous faisons dans le tableau suivant qui compare le profil de la population totale d'utilisateurs titres-services domiciliée en Région wallonne à celui des utilisateurs titres-services wallons en situation de monoparentalité. Il apparaît de ce tableau que, comparativement à l'ensemble des utilisateurs titres-services actifs en Wallonie, les utilisateurs monoparentaux :

- Sont **davantage salariés** : 62,2 % des utilisateurs titres-services monoparentaux sont salariés versus 40,8 % de l'ensemble des utilisateurs titres-services wallons ;
- Travaillent **légèrement plus à temps plein** : ainsi 63,9 % des utilisateurs titres-services monoparentaux travaillent à temps plein versus 61,8 % de l'ensemble des utilisateurs titres-services wallons ;
- Ont **un niveau de salaire proche** de celui de la population totale d'utilisateurs.

*Tableau 16 : Profil des utilisateurs titres-services wallons en situation de monoparentalité comparé à la population totale d'utilisateurs titres-services wallons en 2024*

|                                          |                               | Population totale d'utilisateurs titres-services wallons | Utilisateurs titres-services wallons en situation de monoparentalité |
|------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Situation socio-économique <sup>20</sup> | Salariés                      | 40,8%                                                    | 62,2%                                                                |
|                                          | Indépendants et aidants       | 16,7%                                                    | 18,8%                                                                |
|                                          | Demandeurs d'emploi           | 0,9%                                                     | 2,2%                                                                 |
|                                          | Inactifs et pensionnés        | 32,3%                                                    | 3,9%                                                                 |
|                                          | Autres                        | 9,2%                                                     | 13,0%                                                                |
| Heures de travail                        | Moins d'un mi-temps           | 5,6%                                                     | 5,4%                                                                 |
|                                          | Entre mi-temps et temps plein | 32,6%                                                    | 30,6%                                                                |
|                                          | Temps plein                   | 61,8%                                                    | 63,9%                                                                |
| Salaire                                  | <=80 euros par jour           | 5,1%                                                     | 5,8%                                                                 |
|                                          | 81 à 100 euros par jour       | 0,7%                                                     | 0,6%                                                                 |
|                                          | 101 à 120 euros par jour      | 4,4%                                                     | 4,5%                                                                 |
|                                          | 120 à 140 euros par jour      | 6,0%                                                     | 5,6%                                                                 |
|                                          | > 140 euros par jour          | 83,7%                                                    | 83,5%                                                                |

Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS

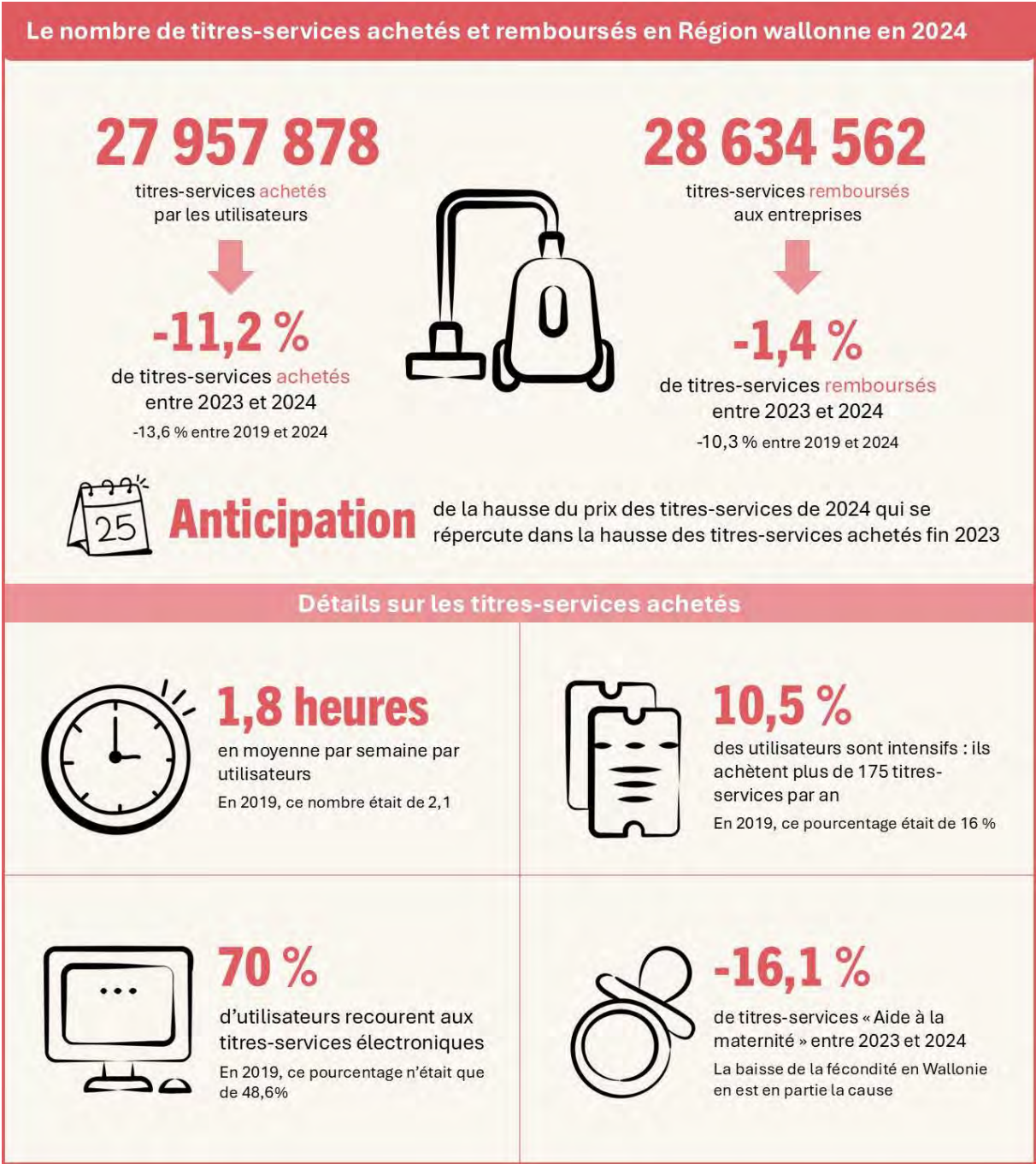
<sup>20</sup> Les données de la situation socio-économique n'étant pas disponibles pour l'année 2024, il s'agit ici des données pour l'année 2023.



# 5. Les titres-services achetés et remboursés

Ce chapitre est consacré à l'analyse de l'évolution du nombre et du type de titres-services wallons achetés et remboursés sur base des données de Pluxee. La figure ci-dessous résume les principales informations et données de ce chapitre.

Figure 40 : Les titres-services achetés en Région wallonne en 2024





### 5.1. Le nombre de titres-services achetés et remboursés

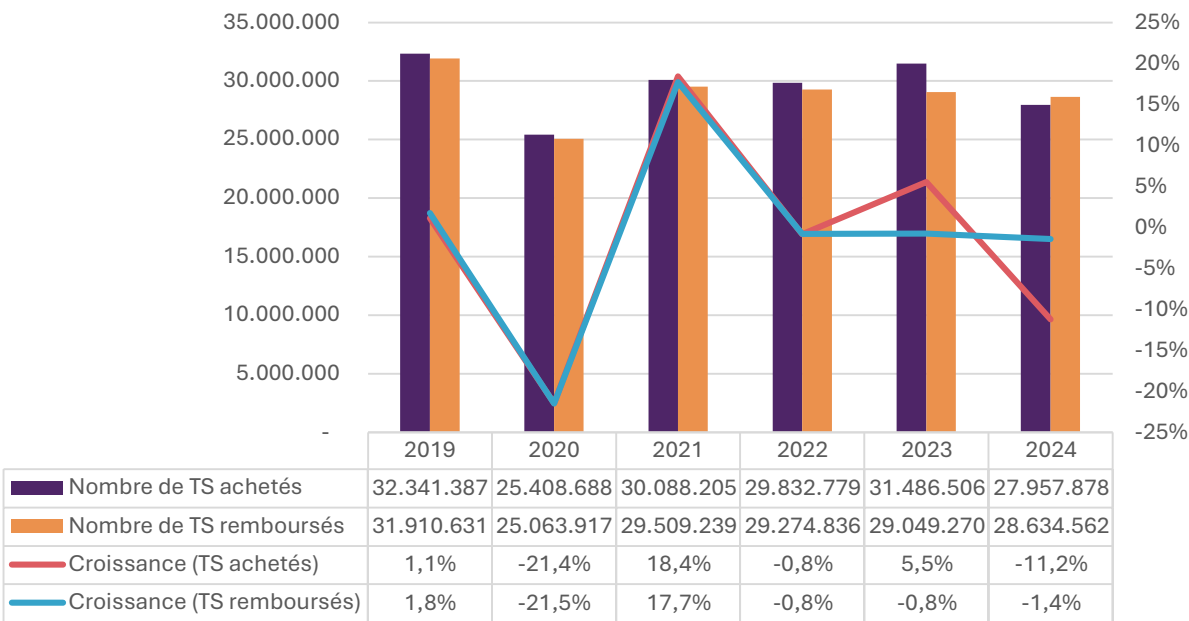
#### Distorsion entre comportements d’achat et remboursements effectifs en 2023 et 2024

La figure ci-dessous illustre l’évolution conjointe du volume de **titres-services achetés par les utilisateurs wallons** et de celui des **titres-services remboursés aux entreprises** actives sur la période 2019–2024.

Concernant les **titres-services achetés**, une légère hausse de 1,1 % est observée entre 2018 et 2019. Toutefois, cette dynamique a été brutalement interrompue en 2020, sous l’effet de la crise sanitaire, entraînant une chute marquée du recours au dispositif. Dès 2021, un redressement s’est amorcé, sans toutefois permettre un retour aux niveaux d’avant-pandémie. L’année 2022 a enregistré un léger repli (-0,8 %), avant qu’une reprise significative ne se manifeste en 2023 (+5,5 %), rapprochant ainsi le volume de titres achetés du niveau d’avant crise.

Cette **dynamique positive a toutefois été interrompue en 2024, avec une baisse brutale de 11,4 % des titres achetés**. Ce recul s’explique en grande partie par un phénomène d’anticipation, qualifié d’« effet écureuil » : une part importante des utilisateurs ont avancé leurs achats en fin d’année 2023 afin d’éviter la hausse du prix unitaire de 1 € annoncée pour le 1er janvier 2024. À ce facteur conjoncturel s’ajoutent une légère baisse du nombre d’utilisateurs (-0,9 %) ainsi qu’une diminution du volume moyen de titres achetés par personne. Ces éléments seront analysés plus en détail dans les sections suivantes.

Figure 41 : Evolution du nombre de titres-services achetés et remboursés en région wallonne (2019-2024)



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

S’agissant des **titres-services remboursés aux entreprises**, leur évolution suivait jusqu’en 2022 celle des achats, bien que leur volume demeure systématiquement légèrement inférieur. À partir de 2023, une divergence notable apparaît : alors que les achats progressent fortement, les remboursements enregistrent une légère baisse (-0,8 %). En 2024, cette tendance se poursuit de manière contrastée : les achats chutent de manière prononcée (-11,4 %), tandis que les remboursements ne diminuent que modérément (-1,4 %). Cette dissociation s’explique principalement par l’effet d’anticipation mentionné ci-dessus, que nous développerons dans le point suivant.



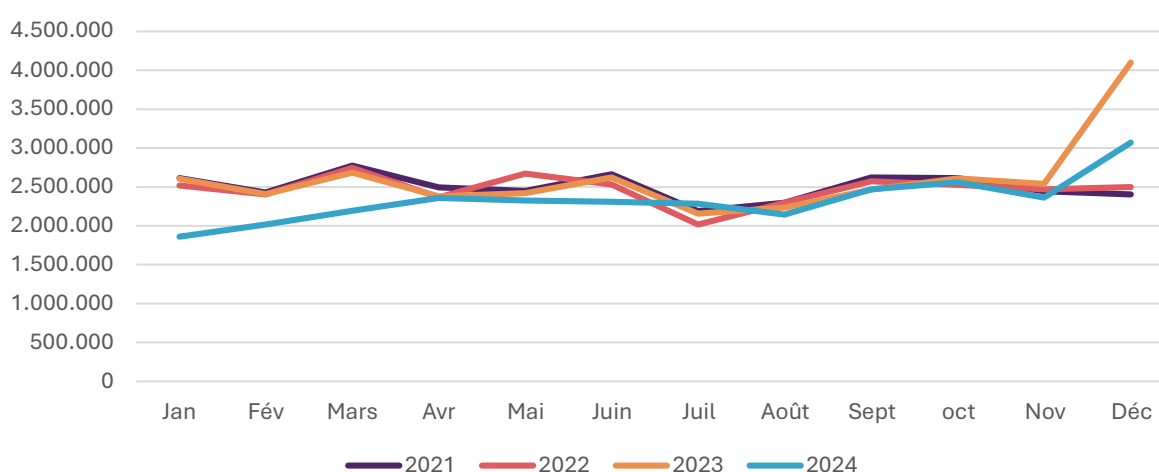
## Un « effet écureuil » lié à la hausse des prix en 2024 : une hausse de 64 % des titres-services achetés en décembre 2023 par rapport à 2022

Il est pertinent d'examiner l'évolution mensuelle des achats de titres-services en Wallonie afin de nuancer les tendances observées à l'échelle annuelle. En effet, la hausse du prix au 1er janvier 2024 a suscité un comportement anticipatif marqué de la part de certains utilisateurs. Nombre d'entre eux ont profité du tarif de 9 € encore en vigueur en fin d'année 2023 pour constituer un stock de titres à utiliser courant 2024, ceux-ci ayant une durée de validité de huit mois.

Ce phénomène se traduit par une augmentation importante des achats en décembre 2023 : +64 % par rapport à décembre 2022. Cette hausse ponctuelle s'explique clairement par l'annonce de l'augmentation tarifaire. En contrepartie, le premier trimestre 2024 enregistre un volume d'achats nettement inférieur à celui des années précédentes, dû aux stocks constitués fin 2023.

Un phénomène similaire, bien que moins prononcé, a été observé en décembre 2024, en prévision de la nouvelle hausse de prix au 1er janvier 2025 (passage de 10,00 € à 10,20 €). Toutefois, l'ampleur limitée de cette augmentation tarifaire a conduit à un effet d'anticipation beaucoup plus modéré.

Figure 42 : Le nombre de titres-services wallons achetés pour chaque mois de 2021, 2022, 2023 et 2024



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

## Diminution marquée du nombre moyen de titres-services achetés par utilisateur mais pas du nombre de prestations

Le tableau ci-dessous indique qu'en 2024, les utilisateurs wallons du dispositif ont acheté en moyenne 95 titres-services, ce qui équivaut à environ 1,8 heure de prestations par semaine. Ce niveau constitue un point bas historique, hors année Covid, et marque une rupture par rapport aux années précédentes.

Alors que le nombre total d'utilisateurs actifs n'a reculé que modestement entre 2023 et 2024 (-0,9 %), le nombre moyen de titres achetés par utilisateur est passé de 105 à 95, soit une diminution de 9,5 %. Cette évolution traduit une baisse significative de l'intensité d'achat de titres-services : l'utilisateur moyen a donc sensiblement réduit ses achats de titres-services en 2024 par rapport à l'année précédente. Cette évolution est cependant influencée par la hausse du prix des titres-services en 2024 et les effets de l'anticipation de cette hausse sur les achats de 2023 et 2024.

Il est également intéressant de comparer ces données avec celles des deux autres régions du pays. Il apparaît que des différences régionales importantes peuvent être observées, et qu'en moyenne, les utilisateurs wallons semblent acheter moins de titres-services, surtout par rapport à leurs homologues bruxellois. Ainsi, en 2022, les utilisateurs bruxellois achetaient 150 titres-services en moyenne, contre 109 pour les flamands et 99 pour les wallons. Ces différences importantes traduisent des comportements d'achat différents entre régions, ce qui influencent également le temps de travail des travailleurs dans le secteur (voir partie 3 de ce rapport).



Tableau 17 : Evolution du nombre moyen de titres-services achetés par utilisateur

|                                                                            | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|----------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Nombre de titres-services achetés en moyenne par utilisateur               | 107  | 86   | 101  | 99   | 105  | 95   |
| Nombre de titres-services achetés en moyenne par utilisateur par semaine   | 2,1  | 1,7  | 1,9  | 1,9  | 2,0  | 1,8  |
| Nombre de prestations titres-services en moyenne par utilisateur           | 105  | 84   | 99   | 97   | 97   | 97   |
| Nombre de prestations titres-services moyennes par semaine par utilisateur | 2,0  | 1,6  | 1,9  | 1,9  | 1,9  | 1,9  |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

Il est dès lors plus intéressant d'analyser le **nombre de prestations titres-services** moyennes par utilisateur. Cette analyse permet de rendre compte du fait que le nombre de prestations moyennes par utilisateur est stable depuis 2021 et s'élève à 1,9 h par semaine en moyenne. La chute du nombre de titres-services achetés en 2024 est donc la résultante de « l'effet écureuil » suite à la hausse du prix au 1<sup>er</sup> janvier de cette année et non une baisse effective de l'utilisation de titres-services. Il est cependant intéressant d'observer que le nombre de prestations moyenne par semaine se stabilise autour de 1,9 heures par semaine depuis 2021, mais que cette moyenne est légèrement plus faible que celle observée avant crise (2,0 heures).

### Des titres-services principalement utilisés pour des activités d'aide-ménagère à domicile

Si l'on s'intéresse aux **types de prestations effectuées** avec les titres-services, on observe qu'il s'agit quasi exclusivement (93,2 % en 2024) d'activités d'aide-ménagère. En deuxième position, mais avec seulement 5,2 % des prestations titres-services de 2024, viennent les activités de repassage en extérieur. Il est par ailleurs intéressant de remarquer que les activités de repassage en extérieur sont en baisse depuis 2019 (de 5,7% à 5,2% en 2024) au profit des activités d'aide-ménagère dont la part a encore augmenté depuis 2019 (de 92,1% en 2019 à 93,2% en 2024).

Tableau 18 : Type de prestations effectuées

|                                  | 2019        | 2020        | 2021        | 2022        | 2023        | 2024        |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Aide-ménagère                    | 92,1%       | 92,6%       | 92,7%       | 93,1%       | 92,9%       | 93,2%       |
| Services extérieurs de repassage | 5,7%        | 5,2%        | 5,1%        | 5,6%        | 5,4%        | 5,2%        |
| Activités combinées              | 1,7%        | 1,8%        | 1,8%        | 1,0%        | 1,3%        | 1,3%        |
| A déterminer                     | 0,3%        | 0,3%        | 0,2%        | 0,2%        | 0,2%        | 0,2%        |
| Transports de personnes          | 0,1%        | 0,1%        | 0,1%        | 0,1%        | 0,1%        | 0,1%        |
| Courses ménagères                | 0,1%        | 0,1%        | 0,1%        | 0,1%        | 0,1%        | 0,1%        |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b> |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee



## Différences d'intensité d'usage des titres-services selon l'âge : des stratégies contrastées face à la hausse des prix

Le tableau ci-dessous présente le nombre moyen de titres-services achetés par utilisateur selon l'âge, pour les années 2021 à 2024. On y observe que **les personnes âgées de 35 à 64 ans restent les plus grandes consommatrices de titres-services**, avec une moyenne correspondant à environ 1,9 heure de prestation par semaine. À l'inverse, les moins de 35 ans recourent nettement moins au dispositif, avec une moyenne de seulement 1,4 heure hebdomadaire.

Ce moindre recours chez les jeunes adultes peut s'expliquer par plusieurs facteurs : ils vivent plus fréquemment en appartement, ce qui réduit potentiellement le besoin en aide-ménagère, et disposent souvent de revenus plus modestes, les incitant à limiter leurs dépenses. Ces éléments peuvent contribuer à une consommation structurellement moins intensive du dispositif.

Tableau 19 : Nombre moyen de titres-services achetés selon l'âge de l'utilisateur

|              | 2021                          |                             | 2022                          |                             | 2023                          |                             | 2024                          |                             |
|--------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
|              | Nombre moyen de titre achetés | Nombre d'heures par semaine | Nombre moyen de titre achetés | Nombre d'heures par semaine | Nombre moyen de titre achetés | Nombre d'heures par semaine | Nombre moyen de titre achetés | Nombre d'heures par semaine |
| <35          | 74                            | 1,4                         | 73                            | 1,4                         | 78                            | 1,5                         | 73                            | 1,4                         |
| 35-64        | 107                           | 2,1                         | 105                           | 2,0                         | 113                           | 2,2                         | 101                           | 1,9                         |
| >=65 ans     | 99                            | 1,9                         | 96                            | 1,9                         | 101                           | 1,9                         | 93                            | 1,8                         |
| <b>Total</b> | <b>101</b>                    | <b>1,9</b>                  | <b>99</b>                     | <b>1,9</b>                  | <b>105</b>                    | <b>2,0</b>                  | <b>95</b>                     | <b>1,8</b>                  |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee, répartition selon le domicile des utilisateurs

En analysant l'évolution du nombre moyen de titres-services achetés par utilisateur entre 2023 et 2024, on constate que **la baisse d'intensité concerne surtout les tranches d'âge plus élevées** – précisément celles qui consomment historiquement le plus de titres. Chez les 35-64 ans, le nombre de titres-services acheté a chuté de 10,6 %, tandis qu'il a diminué de 7,9 % chez les 65 ans et plus. En comparaison, la baisse chez les moins de 35 ans est plus limitée (-6,4 %), mais reste néanmoins conséquente.

Ce constat est d'autant plus éclairant lorsqu'on le met en relation avec l'évolution du nombre d'utilisateurs : entre 2023 et 2024, les jeunes adultes (<35 ans) enregistrent une forte diminution du nombre d'utilisateurs (-5,1 %), alors que cette baisse est plus modérée chez les 35-64 ans (-1,4 %) et même positive chez les 65 ans et plus (+1,1 %).

Ces éléments suggèrent des **stratégies différenciées selon l'âge face à la hausse des prix des titres-services entrée en vigueur en janvier 2024**. Les utilisateurs plus jeunes semblent davantage enclins à quitter le dispositif que de réduire le nombre d'heures prestées, probablement parce que la réduction marginale est difficile à mettre en œuvre dans certaines entreprises imposant un minimum d'heures mensuelles. À l'inverse, les utilisateurs plus âgés, qui consomment davantage, semblent privilégier une réduction du volume acheté plutôt qu'un abandon pur et simple du dispositif. Il est également plausible que ces derniers aient davantage anticipé la hausse tarifaire et ajusté leur comportement en conséquence, notamment en achetant un plus grand nombre de titres en amont.



Seul un utilisateur wallon sur 10 achète plus de 175 titres-services en 2024

Chaque utilisateur de titres-services peut commander jusqu’à 500 titres-services par année civile. Jusqu’en 2024, les 400 premiers titres étaient facturés 9 €, tandis que les 100 suivants coûtaient 10 €. Depuis 2024, une nouvelle grille tarifaire progressive est en vigueur : les 175 premiers titres sont désormais facturés 10 €, les 225 suivants 11 €, et les 100 derniers 12 €.

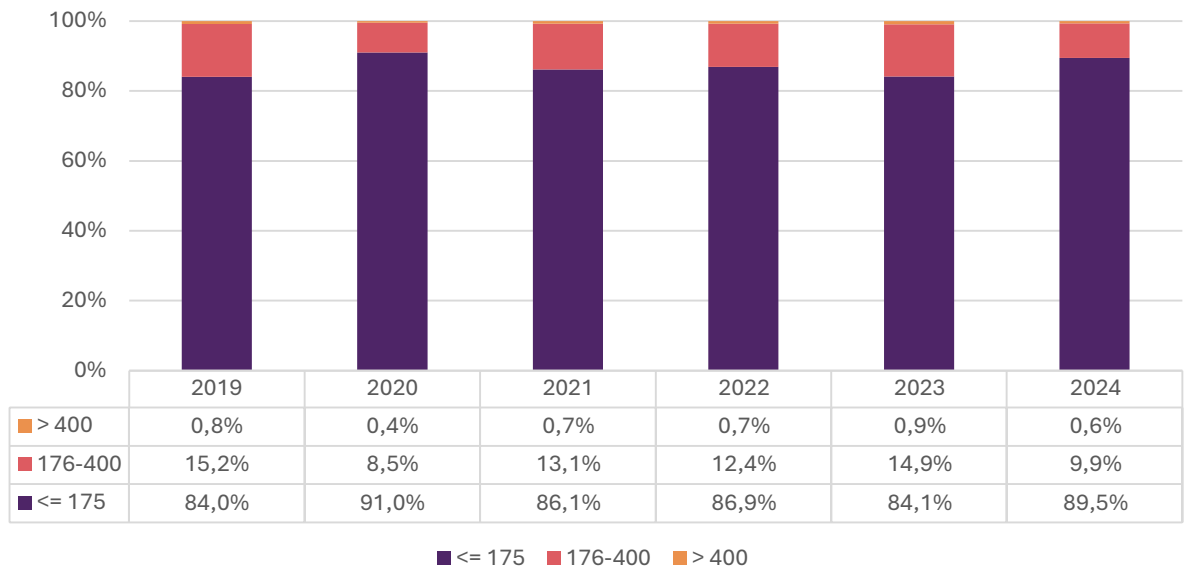
Dans cette section, l’attention se porte sur les consommateurs dits "intensifs" et "très intensifs", à savoir : les utilisateurs ayant acheté plus de 175 titres-services, et ceux ayant acheté 400 titres-services ou plus sur une année.

La figure associée présente la répartition des utilisateurs selon le nombre de titres-services achetés entre 2019 et 2024. En 2024, près de 9 utilisateurs wallons sur 10 (89,5 %) achètent moins de 175 titres-services, un chiffre en nette progression. Hors année exceptionnelle 2020, marquée par une baisse généralisée de la consommation en raison de la crise sanitaire et des confinements, jamais cette proportion n’avait été aussi élevée. Cette tendance suggère, en cohérence avec les analyses précédentes, une réduction générale du nombre de titres-services consommés par utilisateur.

Cette évolution se traduit par une forte diminution de la part des utilisateurs intensifs : ils représentaient 15,2 % des utilisateurs en 2019, contre 9,9 % en 2024. Plus précisément, 9,9 % des utilisateurs ont acheté entre 175 et 400 titres-services, sans pouvoir bénéficier de la réduction fiscale au-delà du plafond des 175. Seuls 0,6 % des utilisateurs ont atteint ou dépassé le seuil de 400 titres-services.

Il convient toutefois de souligner qu’un même ménage peut répartir les achats entre plusieurs membres, ce qui permet d’optimiser l’utilisation du dispositif et d’en limiter le coût global, notamment en maximisant les plafonds de la réduction fiscale et en limitant le nombre de titres-services achetés à plus de 10 €.

Figure 43 : Evolution de la part d'utilisateurs selon le nombre de titres-services achetés 2019-2024



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee



## 5.2 L'utilisation des titres-services électroniques

### Forte progression de l'usage du titre-service électronique : 70 % d'utilisateurs en 2024

Le tableau ci-dessous illustre l'évolution du taux d'utilisation des titres-services électroniques en Wallonie depuis 2019. Cette année-là, seuls 48,6 % des utilisateurs wallons utilisaient la version électronique. En 2024, cette proportion dépasse désormais les deux tiers (70%), témoignant d'un **ancrage progressif de ce mode d'utilisation**. A titre de comparaison, en Flandre le nombre d'utilisateurs de titres-services électroniques s'élevait à 76,9% en 2022 et à Bruxelles à 68,8% en 2023.

Cependant, **le rythme de croissance ralentit au fil des années** : alors qu'il atteignait +12,2 % en 2019, il n'est plus que de +5,1 % en 2024. Ce ralentissement suggère que la progression du recours au titre-service électronique tend à se stabiliser, ce qui traduit un effet de saturation progressive du nombre de nouveaux utilisateurs susceptibles d'adopter ce mode d'utilisation.

Tableau 20 : Evolution du nombre et pourcentage d'utilisateurs de titres-services électroniques en Wallonie

|                                                        | 2019    | 2020    | 2021    | 2022    | 2023    | 2024    |
|--------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Nombre d'utilisateurs de titres-services électroniques | 146.663 | 158.372 | 176.580 | 189.657 | 197.154 | 205.446 |
| % d'utilisateurs de titres-services électroniques      | 48,6%   | 54,1%   | 59,5%   | 63,3%   | 66,5%   | 70,0%   |
| Taux de croissance annuel                              | 12,2%   | 11,4%   | 9,9%    | 6,4%    | 5,1%    | 5,1%    |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

### L'usage des titres-services électroniques a doublé en cinq ans chez les plus de 65 ans, malgré un taux encore faible

Comme on peut s'y attendre, **la proportion d'utilisateurs ayant recours aux titres-services électroniques diminue avec l'âge** : elle atteint 94,9 % chez les moins de 35 ans, contre seulement 33,4 % chez les personnes de plus de 80 ans.

Tableau 21 : Evolution du nombre et pourcentage d'utilisateurs de titres-services électroniques en Wallonie

|              | 2019                                                   |                                                   | 2024                                                   |                                                   |
|--------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|              | Nombre d'utilisateurs de titres-services électroniques | % d'utilisateurs de titres-services électroniques | Nombre d'utilisateurs de titres-services électroniques | % d'utilisateurs de titres-services électroniques |
| < 35 ans     | 24.862                                                 | 81,7%                                             | 25.638                                                 | 94,9%                                             |
| 35-44 ans    | 40.206                                                 | 71,5%                                             | 48.889                                                 | 92,3%                                             |
| 45-54 ans    | 34.790                                                 | 57,4%                                             | 45.818                                                 | 82,5%                                             |
| 55-64 ans    | 23.916                                                 | 44,6%                                             | 36.889                                                 | 70,7%                                             |
| 65-79 ans    | 17.407                                                 | 27,4%                                             | 35.714                                                 | 51,9%                                             |
| >= 80 ans    | 5.351                                                  | 14,3%                                             | 12.358                                                 | 33,4%                                             |
| Age inconnu  | 131                                                    | 66,8%                                             | 140                                                    | 80,5%                                             |
| <b>Total</b> | <b>146.663</b>                                         | <b>48,6%</b>                                      | <b>205.446</b>                                         | <b>70,0%</b>                                      |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

Depuis 2019, **la part d'utilisateurs optant pour le format électronique progresse toutefois de manière continue dans toutes les tranches d'âge**. Bien que les catégories les plus âgées restent nettement moins numérisées, avec un taux de 51,9 % chez les 65-79 ans et de 33,4 % chez les 80 ans et plus en





2024, leur recours au format électronique a quasiment doublé en l'espace de cinq ans. Cette tendance traduit une diffusion progressive du numérique, y compris parmi les publics les plus âgés.

### Usage des titres-services électroniques : une adoption contrastée en Wallonie

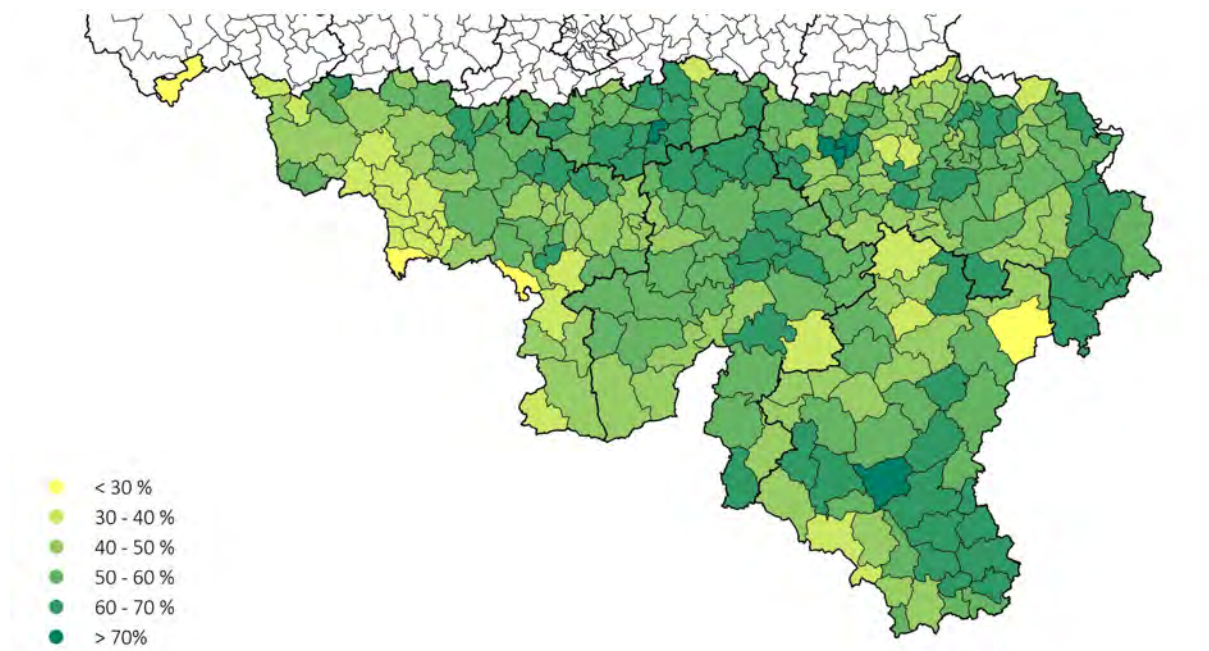
La carte ci-dessous présente la répartition du **taux d'utilisation des titres-services électroniques par commune** en Wallonie. Globalement, la majorité des communes affichent des taux compris entre 40 % et 70 %, traduisant une adoption relativement généralisée du dispositif numérique. Néanmoins, cette tendance masque des **disparités importantes à l'échelle locale**.

Certaines communes, en particulier dans **l'ouest du Hainaut ainsi que dans des zones plus rurales de la province de Liège et du Luxembourg**, enregistrent des taux inférieurs à 40 %, voire à 30 % dans les cas les plus faibles (zones en jaune clair). Dix communes présentent un taux d'utilisateurs électroniques inférieur à un tiers : sept se situent dans l'ouest du Hainaut (Comines-Warneton, Honnelles, Erquelinnes, Péruwelz, Dour, Beloeil et Quaregnon), deux dans la province du Luxembourg (Gouvy et Florenville), et une dans la province de Liège (Plombières). Ces territoires, souvent plus isolés ou confrontés à une situation socio-économique moins favorable, pourraient faire face à un accès plus limité à l'information, aux outils numériques ou aux prestataires favorisant le titre-service électronique.

À l'opposé, plusieurs communes atteignent des taux d'utilisation supérieurs à 70 %, notamment Mont-Saint-Guibert (73 %), Verlaine (72,7 %), Neufchâteau (71,2 %) et Villers-le-Bouillet (70,4 %). Ces communes se caractérisent généralement par une population plus jeune et un niveau socio-économique plus élevé, deux facteurs susceptibles de favoriser l'usage du numérique.

Ces constats soulignent l'importance de poursuivre les efforts en matière d'accompagnement numérique, en particulier dans les zones où l'usage reste faible, afin de garantir une accessibilité équitable aux services pour l'ensemble des citoyens dans le cas d'un passage au digital à 100 %.

*Carte 6 : Utilisation des titres-services électroniques par commune (sur base du nombre d'utilisateurs total)*



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee



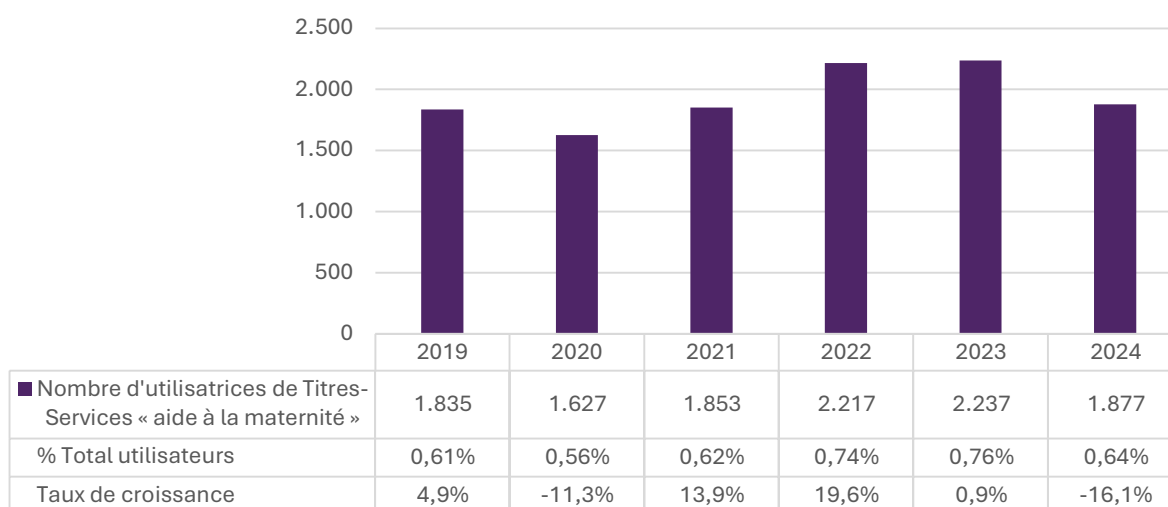
### 5.3 L'utilisation des titres-services « Aide à la maternité »

#### Forte baisse du nombre d'utilisatrices et de titres-services « Aide à la maternité »

Lors de la naissance de leur enfant, les femmes indépendantes bénéficient gratuitement de 105 titres-services octroyés par leur caisse d'assurance sociale afin de les aider à reprendre leur activité professionnelle après leur congé de maternité. Depuis le 1er septembre 2017, une demande de la femme indépendante auprès de sa caisse d'assurance sociale n'est plus nécessaire car cette dernière a, à présent, l'obligation de contacter les indépendantes concernées. Cette obligation a été introduite afin d'éviter que par ignorance une travailleuse indépendante ne bénéficie pas de l'aide à la maternité (Arrêté Royal du 11 août 2017).

En 2024, la Région wallonne recensait **1.877 bénéficiaires de titres-services dans le cadre de l'« Aide à la maternité »**, soit une diminution intense de 16,1% par rapport à 2023.

Figure 44 : Evolution du nombre d'utilisateurs de titres-services « aide à la maternité » en Région wallonne (2019-2024)



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

La diminution observée de l'utilisation des titres-services destinés à l'aide à la maternité pourrait s'expliquer par plusieurs facteurs. D'une part, cette tendance semble étroitement liée à la **forte baisse de la natalité en Wallonie depuis 2022** (-2,5 % en 2022 et -5,1 % en 2023). L'utilisation de titres-services pour ce type d'aide est naturellement corrélée au nombre de naissances : moins il y a d'enfants, moins la demande pour ce type de soutien est importante. D'autre part, le nombre de femmes indépendantes ou aidantes en âge d'avoir des enfants peut également influencer le recours à ces services. Le tableau ci-dessous, qui présente l'évolution conjointe de la fécondité et du statut d'indépendante/aidante des femmes en Wallonie, met en évidence plusieurs inflexions significatives.



Tableau 22 : Evolution de la fécondité et du statut d'indépendantes/aidantes des femmes en Wallonie (2019-2024)

|                                                      | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   |
|------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Nombre d'enfants par femme                           | 1,61   | 1,54   | 1,60   | 1,56   | 1,48   |
| Croissance                                           | 1,3%   | -4,3%  | 3,9%   | -2,5%  | -5,1%  |
| Nombre de femmes indépendantes /aidantes (18-49 ans) | 68.471 | 70.741 | 73.806 | 75.189 | 75.635 |
| Croissance                                           | 2,3%   | 3,3%   | 4,3%   | 1,9%   | 0,6%   |

Source : IDEA Consult sur base des données de Statbel et de l'ONSS (derniers trimestres de chaque année). Les données pour 2024 ne sont pas disponibles

L'année 2020 a connu une baisse marquée de la fécondité, probablement accentuée par le contexte sanitaire. Cette diminution, combinée aux restrictions liées à la pandémie, a vraisemblablement limité l'accès aux services d'aide à la maternité. En revanche, les années 2021 et 2022 montrent une forte reprise, que l'on peut attribuer à un effet de rattrapage post-Covid (retour à la normale des services), à une hausse temporaire de la fécondité (+3,9 % en 2021), mais aussi à une augmentation notable du nombre de femmes indépendantes ou aidantes (+4,3 %), certaines ayant profité de la période de crise pour entamer une reconversion professionnelle ou lancer leur propre activité.

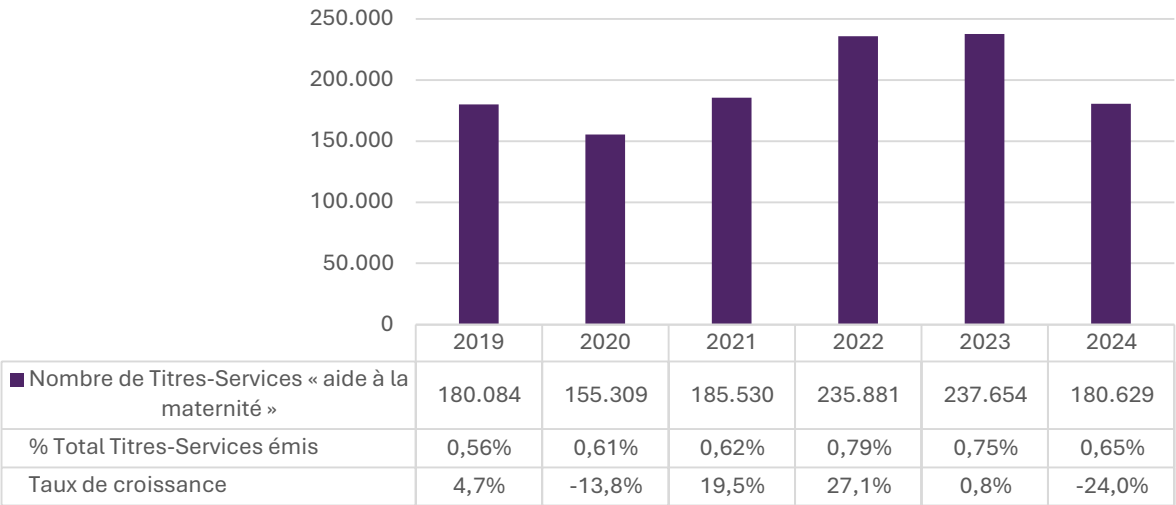
Cependant, à partir de 2022, la dynamique s'inverse à nouveau : la fécondité chute fortement et la croissance du nombre de femmes indépendantes ou aidantes ralentit considérablement. Cette conjonction de facteurs pourrait expliquer la baisse marquée de l'utilisation des titres-services liés à l'aide à la maternité observée récemment.

Enfin, l'ampleur de cette baisse invite à interroger le fonctionnement même du système : au-delà des évolutions démographiques structurelles, il pourrait être utile d'examiner si des facteurs institutionnels ou opérationnels n'ont pas également contribué à cette forte diminution de recours.

Une intensité d'usage également en diminution

La figure ci-dessous montre cette fois-ci l'évolution du nombre total de titres-services « Aide à la maternité ». Le nombre total de titres-services attribués dans ce cadre est passé à 180.629 unités en 2024, ce qui représente une diminution de 24,0 % par rapport à l'année précédente. Cette baisse est encore plus marquée que celle du nombre de bénéficiaires, ce qui signifie que les femmes qui bénéficient encore de l'aide à la maternité en utilisent désormais moins en moyenne.

Figure 45 : Evolution du nombre de titres-services « aide à la maternité » émis en Région wallonne (2019-2024)



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee



En effet, alors qu'en 2021 et 2022, une bénéficiaire utilisait en moyenne 106 titres-services, soit proche du maximum autorisé, ce chiffre est tombé à 96 en 2024. Cette **réduction de l'intensité d'usage** interroge, d'autant plus que ces titres sont gratuits.

*Tableau 23 : Nombre de titres-services « Aide à la maternité » moyen par utilisateurs en Wallonie (2019-2024)*

|                                                                         | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Nombre de titres-services « Aide à la maternité » moyen par utilisateur | 98   | 95   | 100  | 106  | 106  | 96   |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee







# 1. Introduction

---

Dans cette partie du rapport, nous analysons **l'emploi dans le secteur des titres-services** en Région wallonne à partir des données administratives disponibles, des données de l'enquête entreprises et des focus groupes travailleurs. L'objectif est de documenter de manière intégrée la qualité de l'emploi, les dynamiques de recrutement et les facteurs de fragilité qui influencent la stabilité de la main-d'œuvre. L'analyse est structurée en trois volets complémentaires.

- Le premier chapitre porte sur les **conditions de travail dans les titres-services**, à travers l'examen du nombre d'heures rémunérées, des niveaux de salaire, des avantages extralégaux, de l'accès à la formation ainsi que du taux d'encadrement au sein des entreprises agréées. Ces éléments permettent d'apprécier la qualité et l'attractivité de l'emploi proposé aux travailleurs.
- Le deuxième chapitre s'intéresse à la **dynamique de recrutement et aux tensions sur le marché du travail**. Il analyse le profil des personnes orientées vers le métier d'aide-ménager, les caractéristiques des demandes d'emploi, les pratiques de recrutement des entreprises et les décalages entre les compétences recherchées et les compétences disponibles. Ce volet permet de mettre en évidence les difficultés structurelles auxquelles le secteur est confronté pour attirer et engager de nouveaux travailleurs.
- Enfin, le troisième chapitre analyse deux dimensions complémentaires de la stabilité de l'emploi dans le secteur des titres-services : **l'absentéisme et les trajectoires professionnelles des travailleurs**. Il commence par documenter les niveaux d'absentéisme observés dans le secteur, leur évolution récente et les différences selon les caractéristiques des entreprises, sur base des données d'enquête et des données administratives. Il examine ensuite les causes de cet absentéisme en croisant les résultats de l'évaluation précédente du dispositif avec les enseignements des focus groups réalisés auprès d'aide-ménagères en Région wallonne, afin de mieux comprendre les mécanismes à l'origine des incapacités de travail. Enfin, le chapitre analyse la situation professionnelle antérieure des travailleurs titres-services et leur ancienneté dans le secteur, ce qui permet d'évaluer dans quelle mesure le dispositif mobilise des publics éloignés de l'emploi et parvient à maintenir durablement les travailleurs en activité.



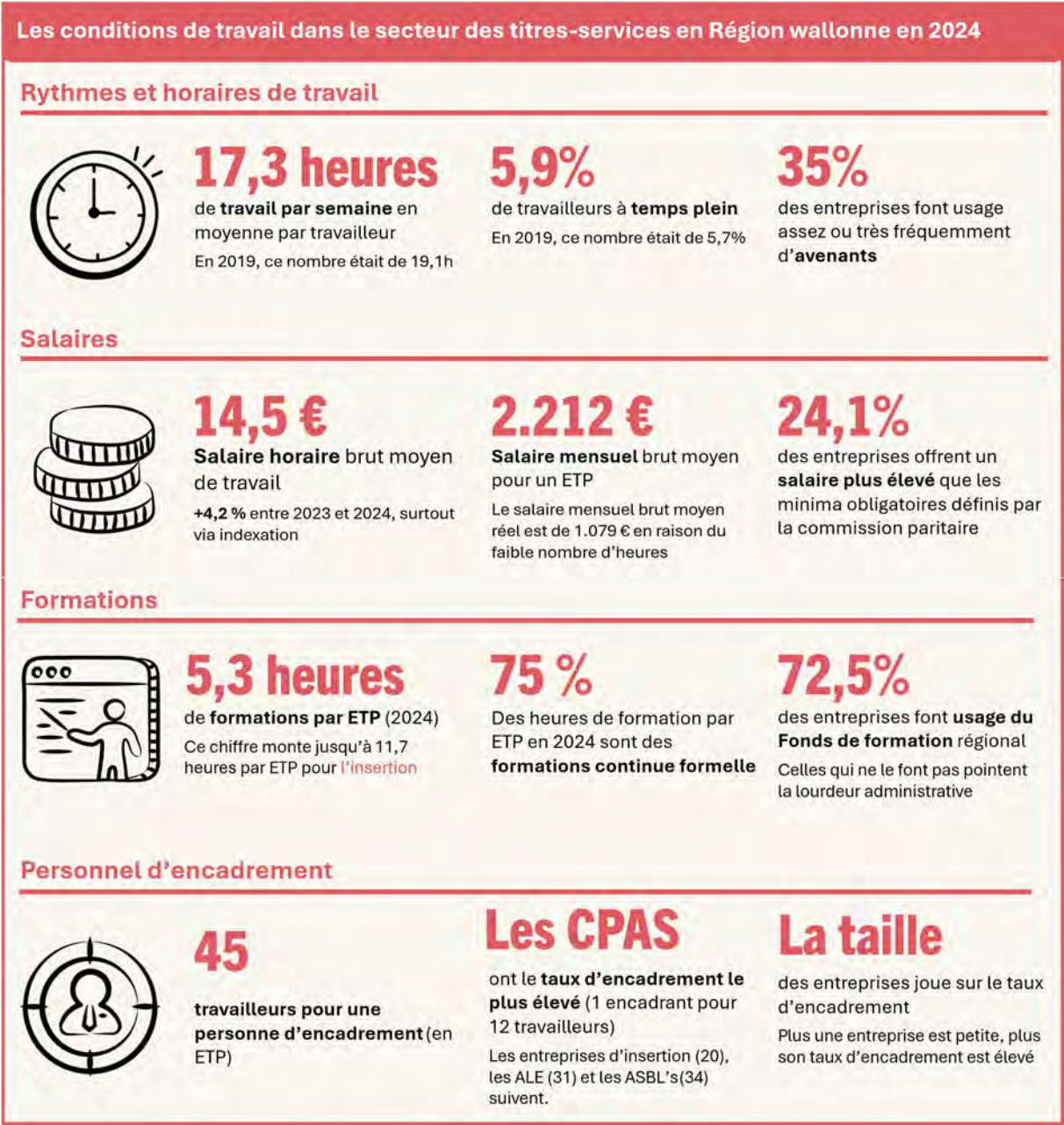


## 2. Les conditions de travail dans les titres-services

Ce chapitre analyse les conditions de travail des aide-ménagères titres-services actifs en Région wallonne. Sur la base des données administratives disponibles et de l'enquête entreprises, il examine successivement le nombre d'heures rémunérées, le niveau de salaire, les avantages extralégaux proposés par les entreprises, la participation aux formations remboursées par le Fonds de formation ainsi que le taux d'encadrement au sein des structures agréées. L'ensemble de ces éléments permet de documenter de manière synthétique la qualité et l'attractivité de l'emploi dans le secteur.

La figure suivante résume les principales informations et données de ce chapitre.

Figure 46 : Les conditions de travail dans le secteur des titres-services en 2024



## 2.1 Le nombre d'heures de travail

Le nombre d'heures rémunérées constitue un indicateur central des conditions de travail dans les titres-services, dans la mesure où il détermine directement le revenu mensuel des travailleurs et la stabilité de leur emploi. Cette section analyse l'évolution du volume horaire presté par les travailleurs titres-services actifs en Région wallonne, en distinguant le nombre moyen d'heures par poste de travail et par travailleur. Par ailleurs, nous y analysons également l'utilisation des avenants aux contrats, qui sont fréquemment utilisés par les entreprises du secteur pour adapter le temps de travail de leurs travailleurs.

### Note méthodologique – Calcul du volume d'heures de travail

Le nombre d'heures de travail retenu dans le cadre de cette analyse correspond aux heures rémunérées donnant lieu à paiement de cotisations de sécurité sociale dans le cadre des titres-services, indépendamment de la région du dispositif (wallon, bruxellois ou flamand). Il inclut non seulement les heures effectivement prestées, mais également les périodes assimilées telles que les vacances légales, les jours fériés, les périodes de maladie couvertes par une rémunération, les absences rémunérées par l'employeur, ainsi que les heures de formation donnant lieu à un Congé-Education payé.

Il convient de souligner que ces données constituent une approximation du temps de travail réel. Le nombre moyen d'heures par travailleur est en effet calculé sur une base trimestrielle, en rapportant le volume total d'heures rémunérées au nombre de travailleurs actifs au cours du trimestre. Cette méthode peut conduire à une sous-estimation du temps de travail moyen, dans la mesure où elle inclut des travailleurs présents uniquement sur une partie du trimestre (entrées ou sorties en cours de période).

Par ailleurs, le calcul du temps de travail ne peut être réalisé sur la seule base des titres-services wallons. Une telle approche introduirait un biais, dans la mesure où elle ne prend pas en compte les heures prestées dans le cadre des dispositifs des autres régions. En effet, un même travailleur peut exercer une partie significative de son activité en dehors de la Wallonie, ce qui conduirait à sous-estimer son volume réel d'heures de travail.

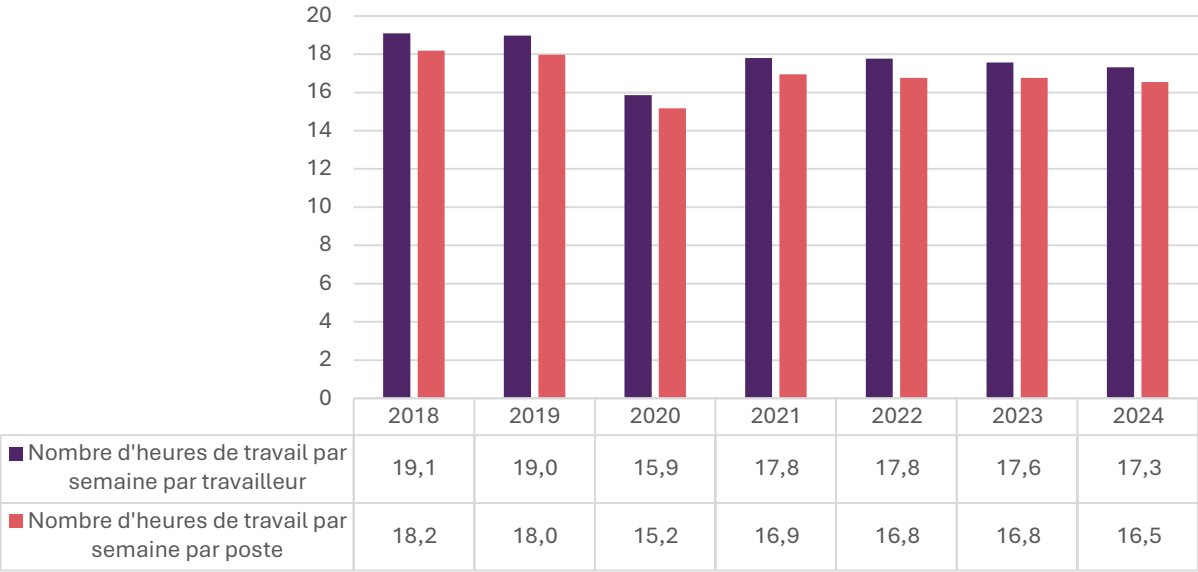
Afin de contourner ce biais, le calcul retenu repose sur les heures effectivement prestées par les travailleurs titres-services au sein des unités d'établissement situées en Wallonie, quel que soit le dispositif régional auquel ces prestations se rattachent. Cette approche permet de mieux refléter le volume de travail effectivement réalisé par les travailleurs employés sur le territoire wallon.

### Le nombre d'heures rémunérées en moyenne aux travailleurs titres-services actifs dans une unité d'établissement en région wallonne décroît et reste en deçà de son niveau d'avant la crise sanitaire de 2020

La figure suivante présente l'évolution du nombre d'heures rémunérées par semaine entre 2017 et 2024 des travailleurs titres-services actifs dans une unité d'établissement en région wallonne. Nous y faisons la distinction entre le nombre moyen d'heures par poste de travail et par travailleur. Il apparaît qu'en 2019, un travailleur titres-services se voyait être rémunéré, en moyenne, pour 19 heures de travail par semaine. En 2020, nous avons constaté une diminution marquée du nombre d'heures rémunérées par semaine du fait de la crise sanitaire et, plus particulièrement, aux phases de confinement stricte de la population. En 2021, le nombre d'heures de travail moyen par travailleur opère un rebond attendu en raison de la sortie de crise en passant de 15,9 heures à 17,8 heures. Depuis, ce nombre d'heures est resté relativement stable (17,8 heures en 2022), voir a légèrement diminué (17,3 heures en 2024). Néanmoins, le nombre d'heures travaillées dans une unité d'établissement wallonne reste inférieur, en moyenne, aux valeurs observées avant 2020.



Figure 47 : Evolution du nombre d'heures de travail prestées par les travailleurs titres-services travaillant dans une unité d'établissement localisée en région wallonne (2017-2024)



Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONSS

Ces chiffres illustrent le caractère structurel du **temps partiel** dans le secteur, lié à plusieurs facteurs propres au modèle des titres-services (voir plus loin). Ce volume horaire limité a des conséquences directes sur le revenu mensuel des travailleurs et sur l’attractivité du métier.

Il est par ailleurs intéressant de comparer ces données à celles des **autres régions** pour lesquelles ces données sont disponibles. Il apparait de celles-ci que le nombre d’heures de travail moyen en région wallonne est beaucoup plus faible qu’à Bruxelles. Ainsi, en 2023, le nombre d’heures de travail par poste s’élevait à 22 heures par semaine à Bruxelles, contre 16,8 heures en Wallonie. Ces différences notables sont à mettre en perspective au **nombre de titres-services achetés en moyenne** à Bruxelles (144 titres-services en 2024) par rapport à la Wallonie (95 titres-services en 2024). Ces données indiquent que les utilisateurs bruxellois ont tendance à acheter beaucoup plus de titres-services qu’en Wallonie, ce qui permet aux travailleurs d’avoir des prestations plus longues et d’ainsi faciliter le remplissage de leur planning.

Ces chiffres et cette tendance à la baisse du nombre d’heures de travail sont confrontant au vu de l’obligation d’un temps de travail de 19 heures par semaine. Il est cependant important de mentionner que cette baisse du nombre d’heures de travail prestées en moyenne est également une conséquence de la **hausse de l’absentéisme et des incapacités de travail**, réduisant les heures de travail effectives moyennes dans le secteur. Cette baisse du nombre d’heures de travail moyennes est par ailleurs également observable à Bruxelles.

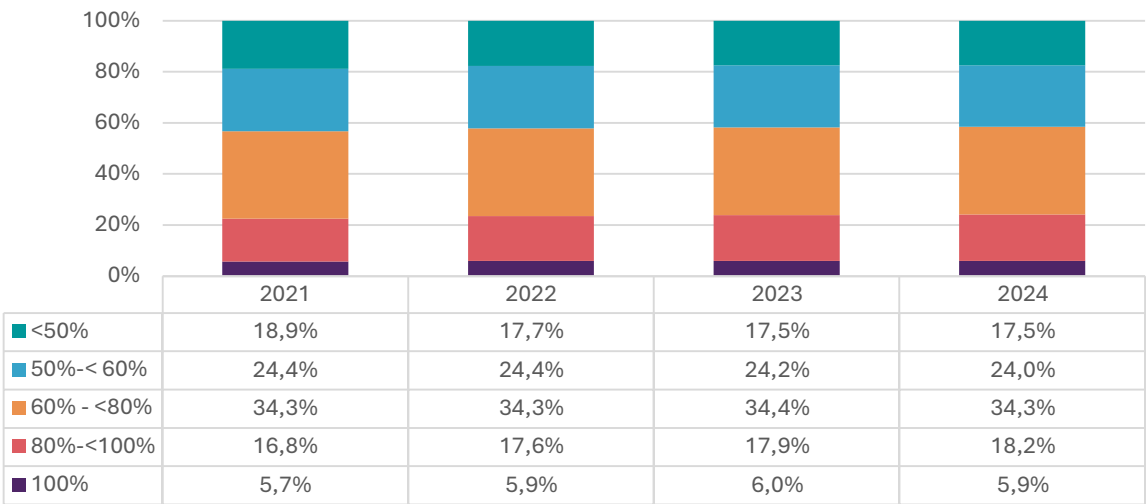
Cette tendance est d’autant plus interpellante qu’elle contraste avec l’obligation réglementaire d’un **temps de travail moyen de 19 heures par semaine** pour les travailleurs titres-services. Dans les faits, l’absentéisme élevé et les incapacités de travail fréquentes (voir chapitre 4 de cette partie) rend difficile l’atteinte effective de ce seuil pour une large partie de la main-d’œuvre. Une dynamique similaire est observée à Bruxelles, bien que le volume moyen d’heures y reste plus élevé.



Seuls 6% des travailleurs titres-Services wallons travaillent à temps plein dans le dispositif

Le graphique ci-dessous confirme la forte prévalence du travail à temps partiel dans le secteur des titres-services en Wallonie. En 2024, près de 80 % des travailleurs prestaient moins de 80 % d'un temps plein, confirmant la tendance observée les années précédentes. Cette structure du temps de travail explique le temps de travail moyen très bas, autour de 17,3 heures par travailleur par semaine, déjà présenté précédemment. La part des temps très réduits (<50 %) reste stable, autour de 17 %, tandis qu'à peine 6 % des travailleurs exercent à temps plein. Par ailleurs, une comparaison avec les données bruxelloises confirme un temps de travail plus élevé dans cette région. Ainsi, en 2024, 19,8 % des travailleurs titres-services à Bruxelles travaillent à temps plein, contre seulement 5,9 % en Wallonie. À l'inverse, la part des travailleurs occupant moins d'un mi-temps est nettement plus élevée en Wallonie (17,5 %) qu'à Bruxelles (9,4 %).

Figure 48 : Evolution de la part des travailleurs titres-services wallons selon le temps de travail



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS

Le rapport d'évaluation précédent (2018–2020) avait permis de mieux comprendre les mécanismes en vigueur rendant le travail à temps plein difficile dans le secteur.

Il en ressort que le recours au temps partiel relève, dans une large mesure, d'un choix des travailleurs. Une grande majorité des aide-ménagèr.e.s (86,1 %) indiquaient en effet avoir choisi leur temps de travail. Ce choix s'explique principalement par des considérations d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, notamment pour faire face à des contraintes familiales, mais aussi par la pénibilité du métier, qui rend difficile l'exercice d'une activité à temps plein sur la durée.

À ces éléments s'ajoutent des contraintes organisationnelles propres au secteur. Les prestations étant réalisées au domicile de clients différents, souvent pour des durées limitées, elles impliquent des déplacements fréquents entre interventions. Ces temps de déplacement, qui ne sont pas toujours pleinement intégrés dans le temps de travail effectif, compliquent la constitution de journées complètes, en particulier dans les zones moins denses.

Enfin, le recours au temps partiel est également lié aux besoins d'organisation des entreprises. Une part significative d'entre elles (1 sur 3) déclarent privilégier ce type de régime, à la fois pour tenir compte des préférences des travailleurs et pour conserver une flexibilité suffisante dans la gestion des plannings, afin de répondre à une demande variable des utilisateurs.

Dans ce contexte, le temps partiel apparaît comme une caractéristique structurelle du dispositif, résultant à la fois des préférences des travailleurs, des conditions d'exercice du métier et des contraintes organisationnelles propres au secteur.



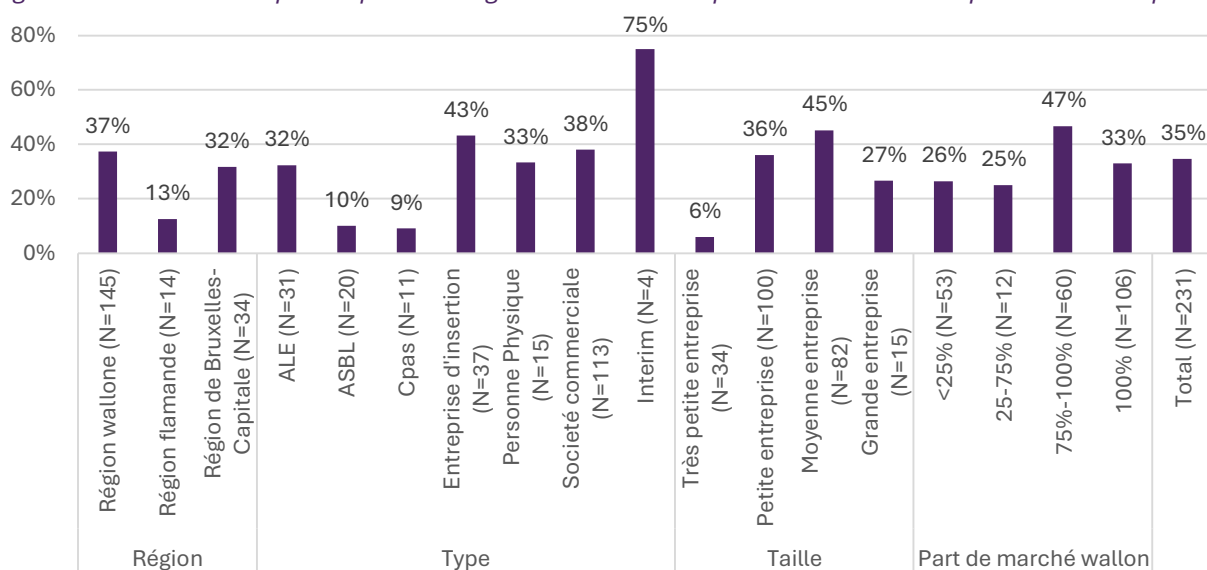
## Les avenants comme outil d'ajustement du temps de travail

Enfin, pour terminer cette section sur le temps de travail des travailleurs titres-services, nous analysons l'**utilisation des avenants** dans le secteur des titres-services. Le recours aux avenants au contrat de travail constitue historiquement un outil central d'ajustement du temps de travail dans le secteur. Ainsi, il permet aux entreprises d'adapter le volume d'heures contractuelles aux fluctuations de la demande des utilisateurs, marquées par des annulations ponctuelles de prestations. Dans un secteur caractérisé par une forte proportion de contrats à temps partiel et par des horaires fragmentés, les avenants servent de mécanisme de flexibilité formelle, pour ajuster les prestations sans rompre le contrat de travail.

La figure suivante présente la **part des entreprises déclarant faire usage assez ou très fréquemment d'avenants**, selon leurs caractéristiques. Les résultats mettent en évidence une hétérogénéité marquée des pratiques selon les profils d'entreprises.

- **Région** : Sur le plan régional, la proportion d'entreprises recourant fréquemment aux avenants est plus élevée en Région wallonne (37 %) qu'en Région flamande (13 %), tandis que la Région de Bruxelles-Capitale se situe à un niveau intermédiaire (32 %).
- **Type** : Les entreprises d'insertion se distinguent par un recours particulièrement fréquent aux avenants (43 %), suivies des sociétés commerciales (38 %) et des personnes physiques (33 %). À l'inverse, les ALE (32 %) présentent une situation proche de la moyenne, tandis que les ASBL (10 %) et les CPAS (9 %) déclarent un usage nettement plus limité de cet outil. Les entreprises d'intérim affichent quant à elles la proportion la plus élevée (75 %), ce qui traduit une logique de gestion fortement flexible du temps de travail, cohérente avec leur modèle organisationnel.
- **Taille** : Le recours aux avenants varie fortement selon la taille des entreprises. Il est très limité dans les très petites entreprises (6 %), ce qui peut s'expliquer par une organisation du travail plus directe, où les ajustements d'horaires sont le plus souvent opérés au sein des plannings existants, sans modification formelle du contrat via des avenants. Le recours aux avenants augmente nettement dans les petites entreprises (36 %) et atteint son niveau le plus élevé dans les entreprises de taille intermédiaire (45 %). En revanche, il diminue à nouveau dans les grandes entreprises (27 %). Cette configuration indique que le recours aux avenants concerne surtout les entreprises de taille intermédiaire, qui disposent d'un effectif suffisant pour formaliser des ajustements contractuels, tout en ayant moins de marges internes que les grandes entreprises pour absorber les variations de la demande autrement.
- **Part de marché** : Enfin, le recours aux avenants apparaît également lié à la part de marché wallon des entreprises. Les entreprises occupant une position dominante (75–100 % ou 100 % du marché wallon) déclarent un usage plus fréquent des avenants (47 %), comparativement aux entreprises plus faiblement implantées (25–26 %).

Figure 49 : Part des entreprises qui font usage assez ou très fréquemment d'avenants par caractéristiques



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services





## 2.2 Le salaire

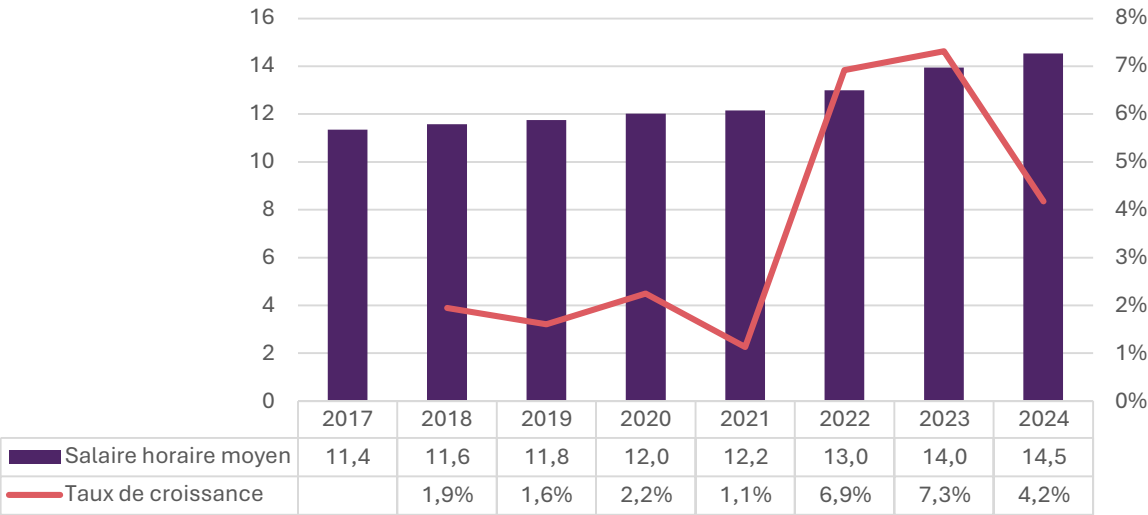
Le **salaire** constitue une dimension fondamentale des conditions de travail dans le secteur des titres-services, tant pour évaluer la rémunération horaire que pour apprécier le revenu réellement généré au regard du volume horaire presté. Cette section analyse l'évolution du salaire horaire et du salaire mensuel brut des travailleurs titres-services en Région wallonne, ainsi que la propension des entreprises à offrir une rémunération supérieure aux barèmes de la commission paritaire.

### Un salaire horaire brut en forte augmentation depuis 2022 mais des salaires mensuels toujours très faibles en moyenne surtout au vu du coût de la vie

En 2024, un travailleur titres-services actif dans une unité d'établissement en région wallonne gagnait en moyenne **14,5 euros brut par heure**. Ceci correspond à une augmentation salariale de 4,2% entre 2023 et 2024. En raison de l'indexation automatique des salaires, le salaire horaire des travailleurs titres-services est en forte augmentation depuis 2022.

À titre informatif, à la suite d'un **accord sectoriel conclu au sein de la commission paritaire 322.01**, le salaire horaire brut des travailleurs titres-services a été augmenté de 0,77 euro brut par heure à partir du 1er juillet 2025. Cette augmentation s'ajoute aux indexations automatiques intervenues ces dernières années. Bien que cette évolution soit postérieure à la période couverte par la présente évaluation (2024), elle illustre la poursuite de la hausse des coûts salariaux dans le secteur.

Figure 50 : Evolution du salaire horaire brut des travailleurs titres-services travaillant dans une unité d'établissement localisée en région wallonne (2017-2024)



Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONSS

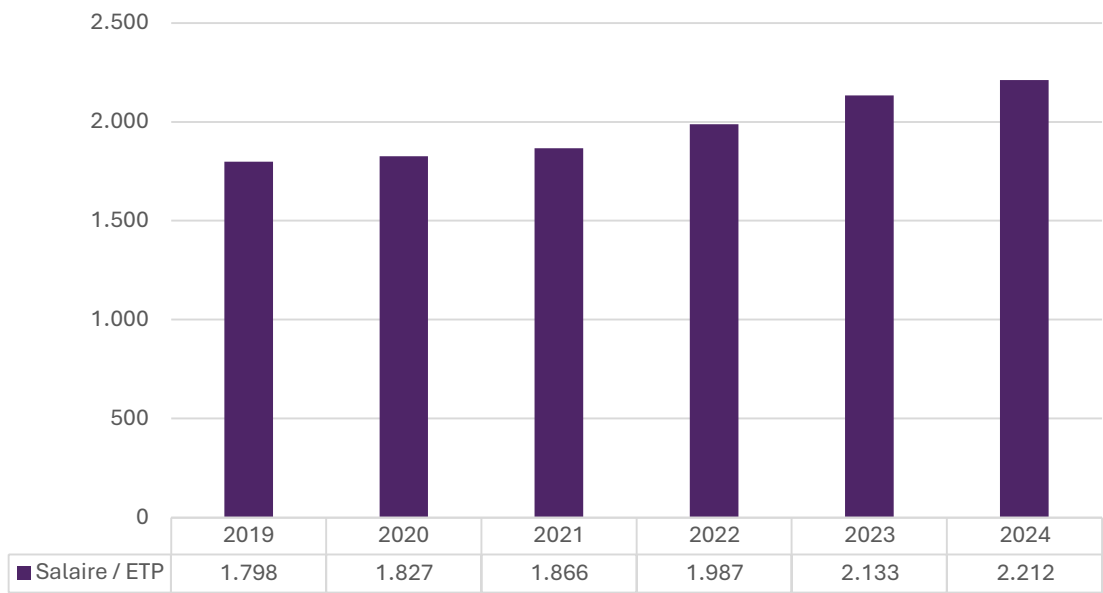
Cependant, si le salaire horaire brut est en constante progression, il reste toujours particulièrement faible. En effet, il correspond, selon nos estimations, à une rémunération mensuelle de 2.212 euros bruts pour un travailleur qui travaillerait à temps plein dans les titres-services. De plus, si l'on tient compte du faible temps de travail moyen dans les titres-services (17,3 heures rémunérées par semaine en moyenne par travailleur en 2024), le **salaire brut mensuel** d'un travailleur titres-services actif dans une unité d'établissement wallonne s'élevait en moyenne à 1.079 euros en 2024.

Il est important de préciser que ces montants peuvent, dans certains cas, être complétés par des allocations, telles que le **chômage temporaire ou les allocations de garantie de revenus**. Selon les données de la BCSS, 1.980 travailleurs titres-services domiciliés en Wallonie (soit 5,6 %) ont perçu une allocation de garantie de revenus pour un montant mensuel moyen de 607 euros en 2023. Par ailleurs, 1.451 travailleurs (soit 4,1 %) ont bénéficié d'allocations issues du chômage économique, pour un montant mensuel moyen de 273 euros. Ces compléments concernent toutefois une part limitée des travailleurs.





Figure 51 : Evolution du salaire mensuel brut des travailleurs titres-services en ETP travaillant dans une unité d'établissement localisée en région wallonne (2019-2024)



Source: IDEA Consult sur base des données de l'ONSS

Par ailleurs, le salaire horaire dans les titres-services est également faible au vu de celui appliqué dans d'autres **secteurs similaires**. Ainsi, dans le secteur du **nettoyage professionnel** (commission paritaire 121), le salaire horaire minimum s'élevait par exemple, au 1er juillet 2024, entre 16,45 € et 22,65 € brut par heure selon la catégorie de fonction et le régime de travail<sup>21</sup>. Ces montants sont sensiblement supérieurs au salaire moyen observé dans le secteur des titres-services, qui atteignait 14,5 € brut par heure en 2024.

Cette différence s'explique notamment par la **structure des barèmes salariaux**. Dans le secteur du nettoyage (CP 121), les salaires varient selon la classification professionnelle et l'ancienneté, plusieurs catégories de fonctions étant prévues, avec des possibilités d'évolution vers des postes mieux rémunérés (par exemple chef d'équipe ou brigadier). À l'inverse, dans le secteur des titres-services, la structure salariale est beaucoup plus uniforme : la grande majorité des travailleurs occupent une fonction unique d'aide-ménagère et la progression salariale repose essentiellement sur l'ancienneté, laquelle est limitée aux trois premières années, les barèmes salariaux ne prévoyant plus d'augmentation automatique au-delà de ce seuil. Enfin, le secteur du nettoyage prévoit également un ensemble de primes complémentaires susceptibles d'augmenter la rémunération effective des travailleurs. Celles-ci incluent notamment des primes pour le travail de nuit (2,98 €/h), pour le travail du week-end ou des jours fériés, ainsi que différentes indemnités liées aux conditions de travail spécifiques (travail en équipes, travail en environnement insalubre, etc.). L'existence de ces mécanismes contribue également à creuser l'écart de rémunération globale entre les deux secteurs.

**Hausse continue du salaire brut journalier moyen des travailleurs titres-services wallons depuis 2021, mais celui-ci reste largement en deçà du salaire régional moyen**

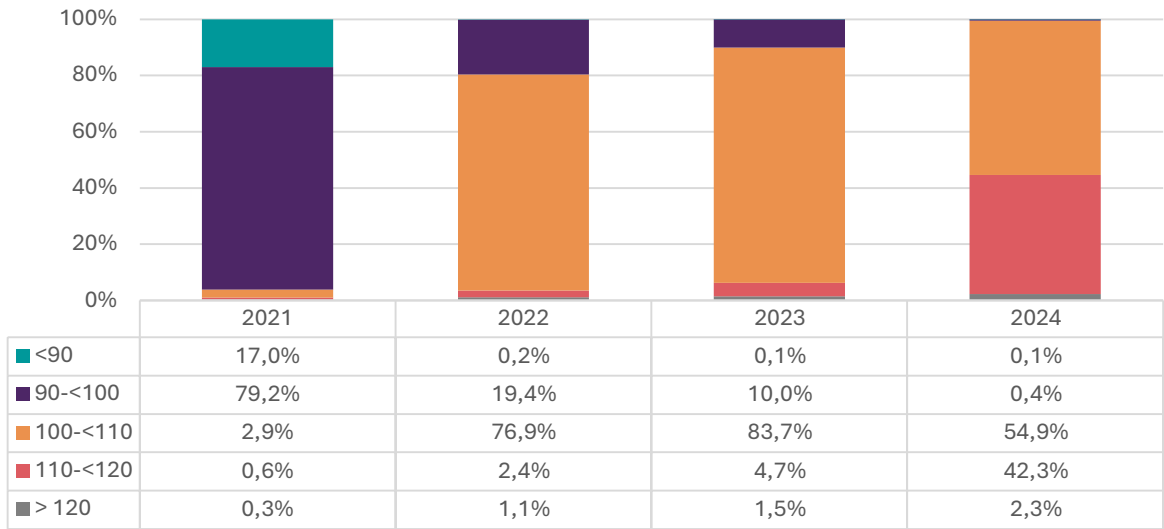
Dans la figure ci-dessous nous analysons le **salaire brut journalier moyen** des travailleurs titres-services wallons, lorsqu'ils travaillent à temps pleins sur base de données de la BCSS. Entre 2021 et 2024, le salaire brut journalier moyen des travailleurs titres-services wallons affiche une progression continue vers les tranches supérieures. Alors qu'en 2021, la quasi-totalité des travailleurs percevait moins de 100 € brut par jour (en ETP), plus de la moitié se situe désormais entre 100 et 110 €, et plus de 40 % entre 110 et 120 € (en ETP). Cette évolution traduit une **hausse salariale continue** suite principalement aux indexations automatiques successives. Il convient toutefois de rappeler qu'il

<sup>21</sup> Source: SPF Emploi, Travail et Concertation sociale – Barèmes CP 121 et CP 322.01



s’agit d’un montant calculé en équivalent temps plein, alors que la plupart de ces travailleurs exercent à temps partiel, ce qui rend leur revenu effectif bien inférieur.

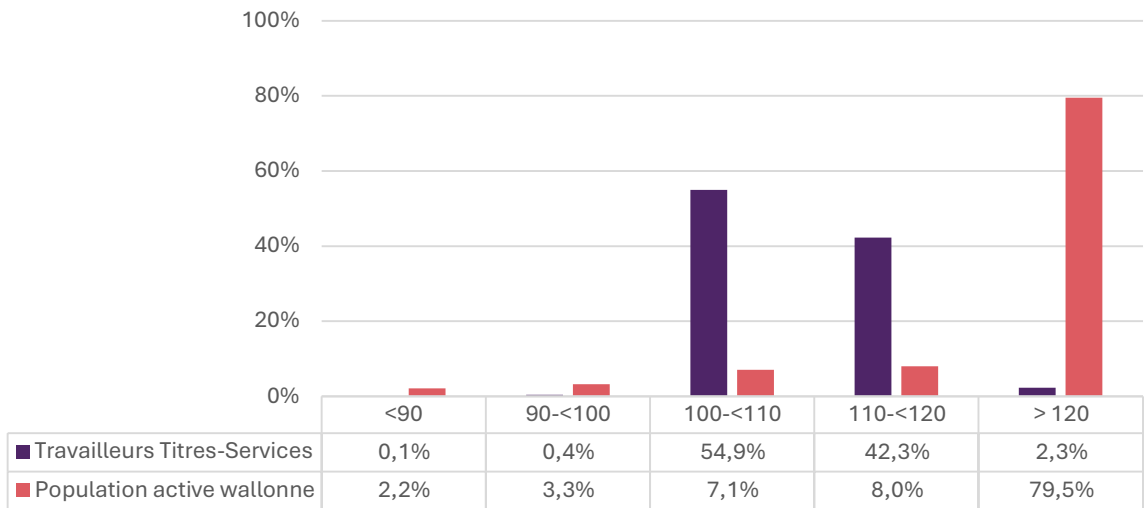
Figure 52 : Evolution de la part des travailleurs titres-services wallons selon le salaire journalier moyen



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS

Par ailleurs, le graphique ci-dessous met en évidence **l’écart considérable** entre les salaires journaliers moyens des travailleurs titres-services wallons (en ETP) et ceux de la population active en 2024. Alors que près de 97 % des travailleurs titres-services gagnent moins de 120 € brut par jour, près de 80 % de la population active wallonne dépasse ce seuil. La majorité des travailleurs du secteur (environ 55 %) se situe dans la tranche 100–110 €, ce qui confirme leur position salariale nettement inférieure à la moyenne régionale. Cet écart souligne la **faible valorisation économique** du travail dans les titres-services. Ceci est d’autant plus vrai qu’il s’agit d’un montant calculé en équivalent temps plein, alors que la plupart de ces travailleurs exercent à temps partiel, ce qui rend leur revenu effectif bien inférieur à la moyenne régionale.

Figure 53 : Part des travailleurs titres-services wallons en 2024 et population active wallonne selon leur salaire journalier moyen



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS

Les analyses précédentes montrent que, malgré une hausse continue du salaire horaire depuis 2022, le revenu mensuel effectif des travailleurs titres-services demeure très faible en raison du volume horaire limité et de la prédominance du travail à temps partiel dans le secteur. Cette combinaison d’un salaire horaire relativement bas, d’un nombre d’heures prestées insuffisant et d’une forte fragmentation du temps de travail contribue à expliquer la **faible attractivité du métier** et la difficulté

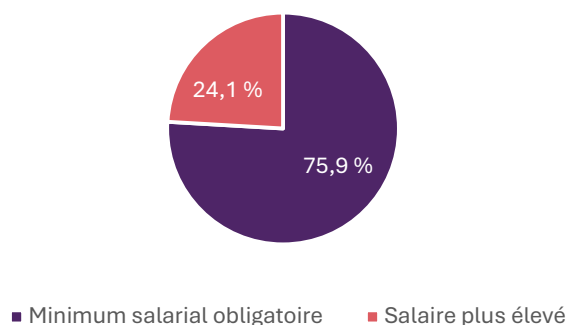


de garantir un revenu stable. Dans ce contexte où les salaires effectivement payés restent faibles au regard du volume horaire limité et du niveau général de rémunération en Wallonie, il est pertinent d'examiner dans quelle mesure les entreprises choisissent, ou non, d'aller au-delà du **barème minimal** fixé par la commission paritaire<sup>22</sup>. Cette analyse permet de mieux comprendre les marges de manœuvre dont disposent les entreprises et les stratégies qu'elles mobilisent pour renforcer l'attractivité ou la fidélisation de leur personnel.

### Près d'un quart des entreprises offrent un salaire plus élevé que le minimum obligatoire

Dans un contexte où le salaire horaire, bien que revalorisé, ne suffit pas à garantir un revenu mensuel décent en raison du faible nombre d'heures prestées, il est pertinent d'examiner la capacité des entreprises à offrir une **rémunération supérieure au minimum obligatoire**. Le graphique suivant montre que près d'un quart des entreprises titres-services (24,1 %) accordent à leurs travailleurs un **salaire supérieur au minimum obligatoire**, tandis que les trois quarts (75,9 %) appliquent strictement le barème minimal. Cette proportion relativement limitée d'entreprises offrant une rémunération plus élevée traduit la forte contrainte financière qui pèse sur le secteur, où les marges demeurent réduites malgré les revalorisations successives du titre-service. Elle suggère également que les augmentations salariales au-delà du minimum constituent davantage une stratégie ponctuelle d'attraction ou de fidélisation du personnel qu'une pratique généralisée.

Figure 54 : Salaire offert par les entreprises (minimum salarial ou salaire plus élevé)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

### Les entreprises wallonnes moins enclines à dépasser le minimum salarial

Le graphique suivant met en évidence des **écarts significatifs selon les caractéristiques des entreprises**.

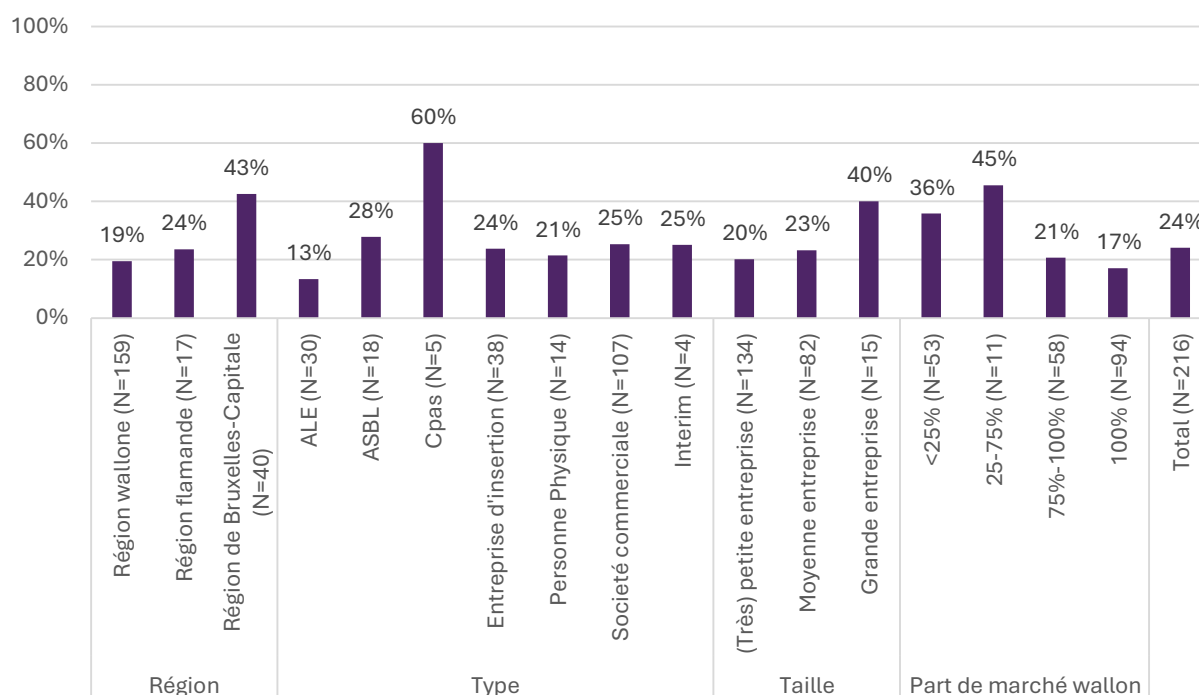
- **Région** : La part d'entreprises offrant un salaire supérieur au minimum obligatoire est nettement plus élevée en Région bruxelloise (43 %) qu'en région wallonne (19 %). Cette différence peut notamment s'expliquer par la structure du marché : les entreprises actives à Bruxelles sont plus fréquemment des entreprises de plus grande taille opérant sur plusieurs marchés régionaux. Cette configuration peut leur permettre de bénéficier d'économies d'échelle et d'une plus grande capacité financière, facilitant l'octroi de rémunérations supérieures aux minima sectoriels.
- **Type d'entreprises** : ce sont surtout les CPAS (60 %) et, dans une moindre mesure, les ASBL (28 %) qui se distinguent, tandis que les entreprises commerciales et d'insertion se situent autour de 25 %. Il est par ailleurs intéressant d'observer que seules 13% des ALE déclarent appliquer des salaires plus élevés que les minima obligatoires.
- **Taille** : les grandes entreprises (40 %) sont plus enclines à accorder un salaire supérieur, contre 20% des (très) petites et 26 % des moyenne.
- **Part de marché wallon** : Enfin, les entreprises ayant une part de marché wallonne de 25–75 % sont aussi plus nombreuses à dépasser le minimum salarial (45 %), alors qu'elles ne sont que 17% de celles qui sont uniquement actives en région wallonne à le faire. Ce résultat peut être mis en

<sup>22</sup> Comme le mentionne la figure en annexe, la grande majorité des travailleurs titres-services relèvent de la même commission paritaire: la 322.01.



perspective avec le point précédent : les entreprises actives sur plusieurs territoires sont généralement de plus grande taille et plus robustes, ce qui les rend davantage en mesure d'octroyer des revalorisations salariales.

Figure 55 : Part des entreprises qui offrent un salaire plus élevé que le minimum obligatoire par caractéristiques



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

## 2.3 Les avantages extralégaux

Les **avantages extralégaux** constituent un complément important aux conditions salariales dans un secteur marqué par des marges financières étroites et des difficultés de recrutement persistantes. Cette section examine dans quelle mesure les entreprises titres-services recourent à ces dispositifs, les types d'avantages proposés et les profils d'entreprises les mobilisant le plus fortement. L'objectif est d'identifier dans quelle mesure ces avantages contribuent à renforcer l'attractivité du métier et à compenser partiellement la faiblesse structurelle du revenu salarial.

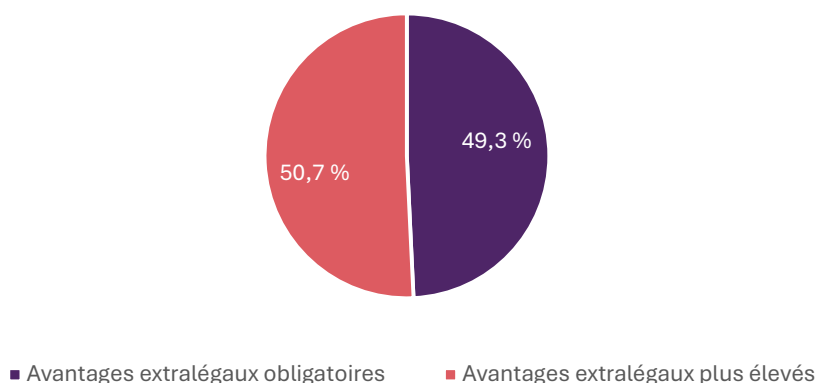
### Les avantages extralégaux : un levier de différenciation plus mobilisé que le salaire

Le graphique ci-dessous indique qu'un peu plus de la moitié des entreprises titres-services (50,7 %) offrent à leurs travailleurs des **avantages extralégaux supérieurs au minimum obligatoire**, tandis que 49,3 % se limitent aux avantages prévus par la législation. Cette proportion, nettement plus élevée que celle des entreprises offrant un salaire supérieur au barème minimal (24 %), montre que les efforts d'amélioration des conditions de travail passent davantage par des compensations non salariales que par des revalorisations directes de la rémunération.

Le fait qu'une entreprise sur deux accorde des avantages supplémentaires témoigne d'un **effort d'attractivité et de fidélisation** du personnel, notamment dans un contexte de tensions sur le marché du travail et de difficultés de recrutement. Toutefois, la part tout aussi importante d'entreprises qui se limitent au cadre légal met en évidence les contraintes financières persistantes qui limitent la capacité d'une partie du secteur à améliorer les conditions offertes aux travailleurs.



Figure 56 : Avantages extralégaux appliqués par les entreprises



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises Titres-Services

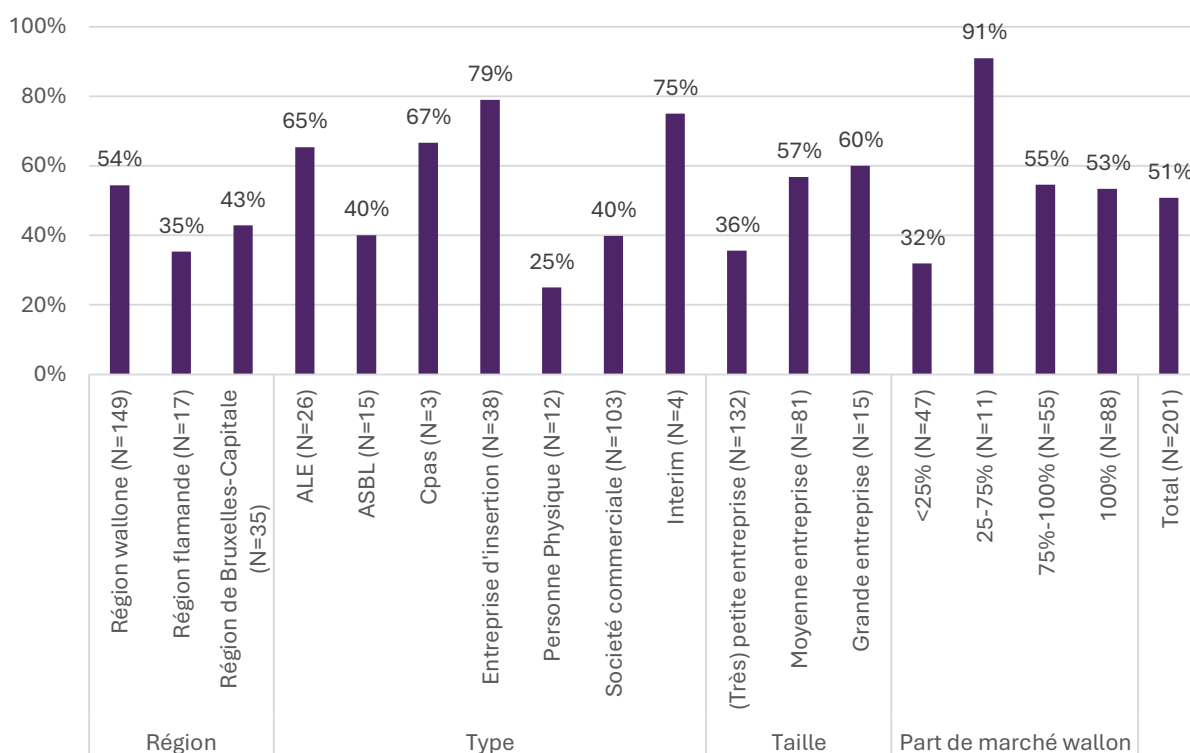
### Des pratiques extralégales contrastées selon le profil des entreprises, mais davantage développées chez celles qui ne dépassent pas les barèmes salariaux

Le graphique suivant met en évidence des **écarts significatifs dans l'usage des avantages légaux, selon les caractéristiques des entreprises.**

- **Région** : Les entreprises localisées en Région wallonne (54 %) se distinguent par une proportion plus élevée d'entreprises proposant des avantages extralégaux renforcés que les entreprises localisées en Région bruxelloise (43 %) ou en flamande (35 %). Ce contraste est inversé pour les salaires, puisque les entreprises localisées à Bruxelles (43 %) ou en Flandre (24%) et actives en région wallonne sont plus nombreuses à dépasser le minimum salarial que celles localisées en Wallonie (19 %). Il convient toutefois de souligner que ce résultat ne concerne pas l'ensemble des entreprises bruxelloises ou flamandes, mais uniquement celles qui opèrent également sur le territoire wallon, et qui sont dès lors probablement plus grandes et plus robustes.
- **Type d'entreprises** : Les entreprises d'insertion (79 %), les sociétés d'intérim (75 %), les CPAS (67 %) et les ALE (65 %) se démarquent nettement par leurs politiques extralégales plus favorables. À l'inverse, les personnes physiques (25 %), les sociétés commerciales (40 %) et les ASBL (40 %) sont moins nombreuses à aller au-delà du cadre légal. Lorsqu'on observe les pratiques salariales, la hiérarchie s'inverse partiellement : les CPAS (60 %) restent les plus enclins à accorder un salaire supérieur au barème minimal, tandis que les entreprises d'insertion (24 %), les sociétés d'intérim (25 %) et les ALE (13 %), pourtant plus généreuses en avantages extralégaux, dépassent rarement le minimum salarial. Cela suggère que ces dernières privilégient les compléments non salariaux comme levier d'attractivité.
- **Taille** : La propension à offrir des avantages extralégaux supérieurs croît également avec la taille de l'entreprise. Si 36 % des (très) petites entreprises vont au-delà du cadre légal, cette proportion atteint 57 % parmi les moyennes et 60 % parmi les grandes entreprises. Les grandes entreprises se distinguent donc par une double capacité à améliorer à la fois les salaires (40 %) et les avantages extralégaux, traduisant une situation économique plus solide et une stratégie plus marquée d'attractivité du personnel.
- **Part de marché wallon** : Les entreprises disposant d'une part de marché intermédiaire (25–75 %) se distinguent très nettement, 91 % d'entre elles offrant des avantages extralégaux supérieurs, contre 32 % pour les plus petites (<25 %) et 53 % pour celles exclusivement actives en Wallonie. Ces résultats laissent penser que la diversification géographique et la taille critique offrent une plus grande capacité à investir dans les conditions de travail. Cette tendance se vérifie également pour les salaires, mais dans des proportions beaucoup plus faibles (45 % pour la même catégorie d'entreprises).



Figure 57 : Avantages extralégaux appliqués par les entreprises selon leurs caractéristiques



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises Titres-Services

### Les chèques-repas comme principal avantage extralégal

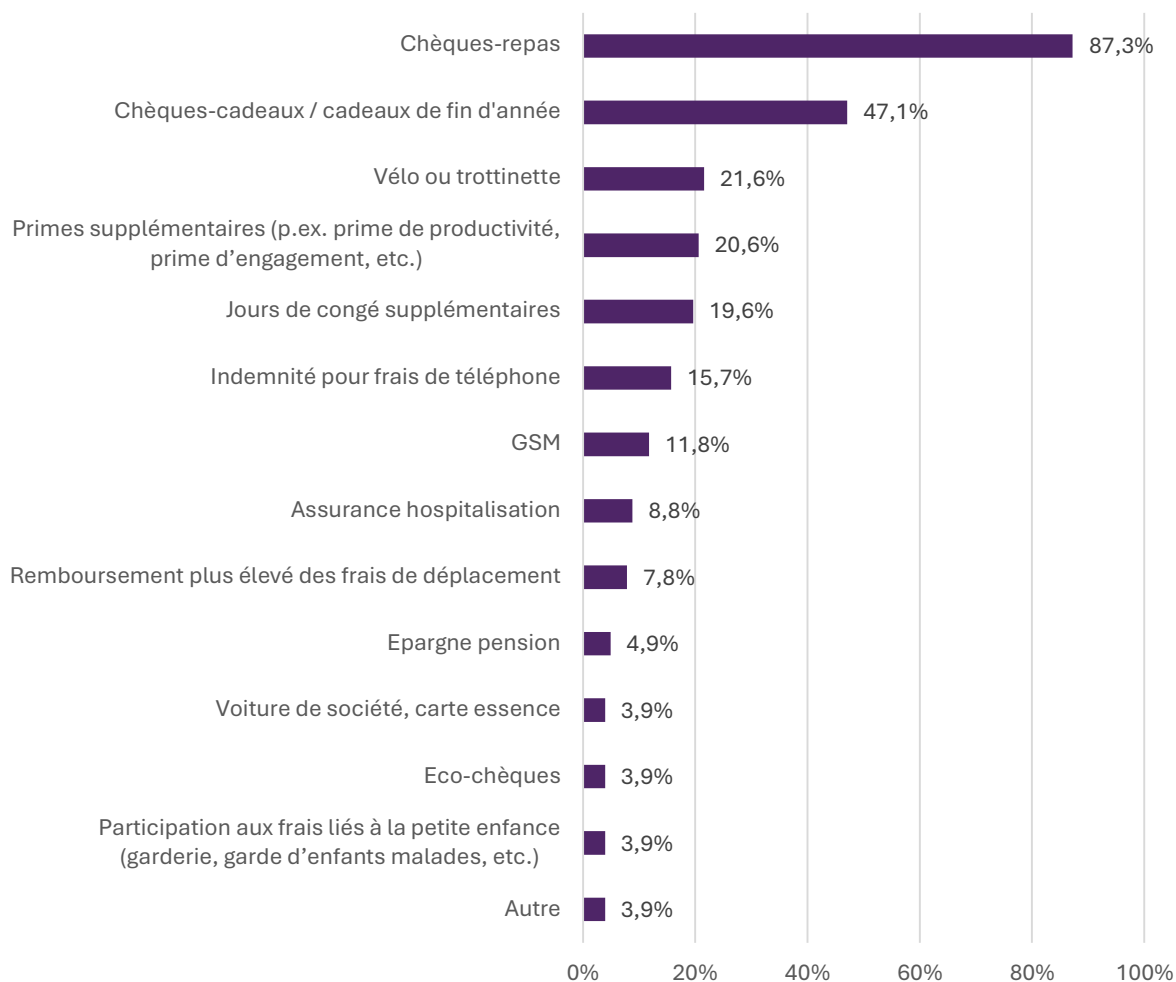
Enfin, si l'on s'intéresse aux **types d'avantages extralégaux proposés** par les entreprises qui en proposent (voir graphique ci-dessous), les **chèques-repas** dominent très largement (87,3 % des entreprises) et constituent l'avantage quasi universel du secteur. Suivent les **chèques-cadeaux ou cadeaux de fin d'année** (47,1 %), nettement moins répandus mais encore relativement courants.

Les autres avantages demeurent marginaux : environ un cinquième des entreprises propose un vélo ou une trottinette de service (21,6 %), des primes ponctuelles (20,6 %) ou des jours de congé supplémentaires (19,6 %). Les formes plus coûteuses ou structurelles d'avantages — telles que l'assurance hospitalisation (8,8 %), l'épargne-pension (4,9 %) ou la voiture de société (3,9 %) — restent très minoritaires. Globalement, les entreprises misent surtout sur des avantages extralégaux accessibles, reflétant un compromis entre reconnaissance des travailleurs et contraintes budgétaires.





Figure 58 : Types d'avantages extralégaux proposés par les entreprises qui en proposent (N=102)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises Titres-Services

## 2.4 Les formations

Depuis le 1er janvier 2022, une **obligation régionale de formation** s'applique aux entreprises titres-services agréées en Région wallonne. Celle-ci impose aux employeurs d'offrir, chaque année, **au moins neuf heures de formation** à chaque travailleur et travailleuse titres-services occupé à temps plein dans une unité d'établissement située en Wallonie<sup>23</sup>. Pour les travailleurs à temps partiel, le volume de formation est calculé au prorata du régime d'occupation. Cette obligation vise à renforcer les compétences professionnelles des aide-ménagères, à améliorer la qualité des prestations et à soutenir la professionnalisation du secteur. La présente section a pour objectif d'analyser, sur la base des bilans sociaux publiés par les entreprises et accessibles via BelFirst, de l'enquête menée auprès des entreprises et des données administratives du Fonds de formation titres-services de la Région wallonne, le volume effectif de formations dispensées, leur nature, ainsi que les coûts associés, et ce au regard du cadre réglementaire en vigueur.

### 2.4.1 Volume total de formation et types de formation

#### Un volume moyen de 5,3 heures de formation par ETP pour les entreprises actives en région wallonne en 2024

Dans le cadre du bilan social que les entreprises sont tenues de publier, trois types de formation sont distingués en fonction de leur degré de formalisation et de leurs objectifs.

- **La formation professionnelle continue formelle** regroupe les formations planifiées et structurées, dispensées selon un programme défini, généralement à destination d'un groupe de travailleuses. Il s'agit notamment de formations organisées par des organismes spécialisés ou par des fonds sectoriels, portant sur des thématiques telles que les techniques de nettoyage, l'ergonomie, la sécurité, l'utilisation de produits ou encore la relation avec la clientèle. Ces formations peuvent donner lieu à une attestation et leur coût est clairement identifiable pour l'employeur, celui-ci pouvant être partiellement compensé par des subsides ou des mécanismes sectoriels.
- **La formation professionnelle continue informelle** correspond aux apprentissages réalisés directement dans le cadre du travail quotidien. Dans le secteur des titres-services, elle prend principalement la forme d'un accompagnement sur le terrain par un coach ou un responsable d'équipe, de conseils pratiques lors de visites chez les clients ou d'échanges d'expérience visant à améliorer les gestes professionnels ou l'organisation du travail. Ces formations sont peu formalisées, fortement individualisées et étroitement intégrées à l'activité professionnelle. Leur coût est essentiellement indirect, lié au temps mobilisé par les travailleuses et par l'encadrement.
- **La formation professionnelle initiale** renvoie aux parcours de formation en alternance combinant formation et travail en entreprise, sur une durée minimale de six mois.

Sur la base des données disponibles, il apparaît qu'en moyenne, **les entreprises titres-services actives en région wallonne ont offert 5,3 heures de formation par équivalent temps plein (ETP) en 2024**. Ce volume demeure nettement inférieur à l'obligation réglementaire de neuf heures, ce qui indique que, malgré l'introduction de cette obligation, celle-ci n'est pas encore pleinement rencontrée en pratique.

Le tableau suivant permet de montrer que la formation continue formelle constitue la composante principale de l'offre de formation, avec 4 heures par ETP, tandis que la formation continue informelle représente 1,1 heure par ETP. La formation initiale reste marginale, avec 0,2 heure par ETP.

Ces résultats indiquent que les entreprises privilégient des formes de formation relativement structurées et aisément identifiables sur le plan financier, tandis que la formation continue informelle et, plus encore, la formation professionnelle initiale demeurent marginales.

**Le coût annuel moyen total de la formation s'élève à 111,5 € par ETP**, mais cette moyenne recouvre des écarts importants selon le type de formation. En effet, 85,2 € sont consacrés en moyenne à la

---

<sup>23</sup> Pour rappel, les obligations de formation à Bruxelles s'élèvent à 16 heures/an par ETP + 9 heures obligatoires pour les nouveaux travailleurs tandis que pour la Flandre seules les obligations de formation prévues par la CCT sectorielle (CP 322.01) prévalent (pas d'obligation régionale d'heures).



formation professionnelle continue formelle, 21,6 € à la formation continue informelle, et à peine 4,8 € à la formation professionnelle initiale.

Ce faible montant alloué à la formation initiale ne traduit toutefois pas une absence d’investissement lorsqu’elle est mobilisée, mais plutôt son caractère très ciblé. Dans 78 % des cas, une formation professionnelle initiale ne concerne qu’un seul travailleur au sein de l’entreprise. Il s’agit en revanche de parcours particulièrement intensifs, représentant en moyenne 629 heures de formation par bénéficiaire.

Tableau 24 : Nombre et coût moyen des formations par type en 2024

|                                            | Total   | Formation continue formelle | Formation continue informelle | Formation initiale |
|--------------------------------------------|---------|-----------------------------|-------------------------------|--------------------|
| Nombre moyen d'heures de formation par ETP | 5,3     | 4,0                         | 1,1                           | 0,2                |
| Coût moyen en formation par ETP            | 111,5 € | 85,2 €                      | 21,6 €                        | 4,8 €              |

Source : IDEA Consult sur la base des données de BelFirst (N=350)

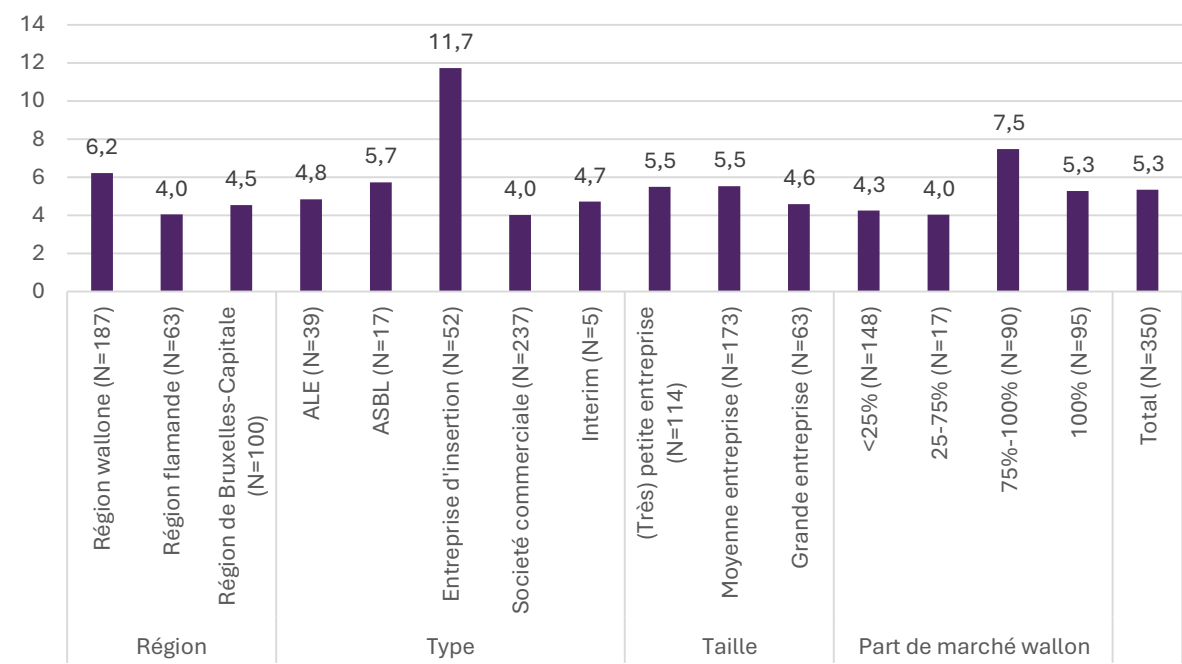
Des écarts importants de formation selon les profils d’entreprises

La figure suivante permet d’affiner l’analyse du volume moyen de formation par ETP en mettant en évidence de fortes disparités selon les caractéristiques des entreprises titres-services, au-delà de la moyenne régionale wallonne de 5,3 heures par ETP présentée précédemment.

- **Région** : Les entreprises actives en Région wallonne déclarent en moyenne 6,2 heures de formation par ETP, soit un niveau supérieur à celui observé en Région flamande (4 heures) et en Région de Bruxelles-Capitale (4,5 heures). Cet écart est cohérent avec l’introduction, en Wallonie, d’une obligation régionale spécifique de formation depuis 2022, qui semble avoir contribué à renforcer l’offre de formation, sans toutefois permettre d’atteindre le seuil réglementaire de neuf heures.
- **Type d’entreprise** : Des écarts très marqués apparaissent selon le type d’opérateur. Les entreprises d’insertion se distinguent nettement, avec un volume moyen de 11,7 heures de formation par ETP, soit largement au-dessus de la moyenne sectorielle. Ce niveau élevé reflète la place centrale de la formation dans leur mission d’insertion socioprofessionnelle, en lien avec leurs financements additionnels. À l’inverse, les sociétés commerciales affichent le volume le plus faible (4,0 heures), bien en deçà de la moyenne wallonne. Les ALE (4,8 heures), les ASBL (5,7 heures) et les sociétés intérimaires (4,7) se situent à des niveaux intermédiaires.
- **Taille** : L’analyse par taille montre des différences plus modérées. Les (très) petites entreprises (5,5 heures) et les moyenne entreprises (5,5 heures) affichent des volumes de formation proches de la moyenne wallonne. En revanche, les entreprises de grande taille (4,6 heures) déclarent des volumes plus faibles.
- **Part de marché wallon** : Le volume moyen de formation apparaît également lié au degré d’ancrage des entreprises en Wallonie. Les entreprises dont la part de marché wallon est comprise entre 75 % et 100 % présentent le volume de formation le plus élevé (7,5 heures) tandis que celles dont la part de marché est plus limitée déclarent des volumes nettement inférieurs (4,3 heures).



Figure 59 : Heures moyennes de formations par aide-ménagère (en ETP) en 2024

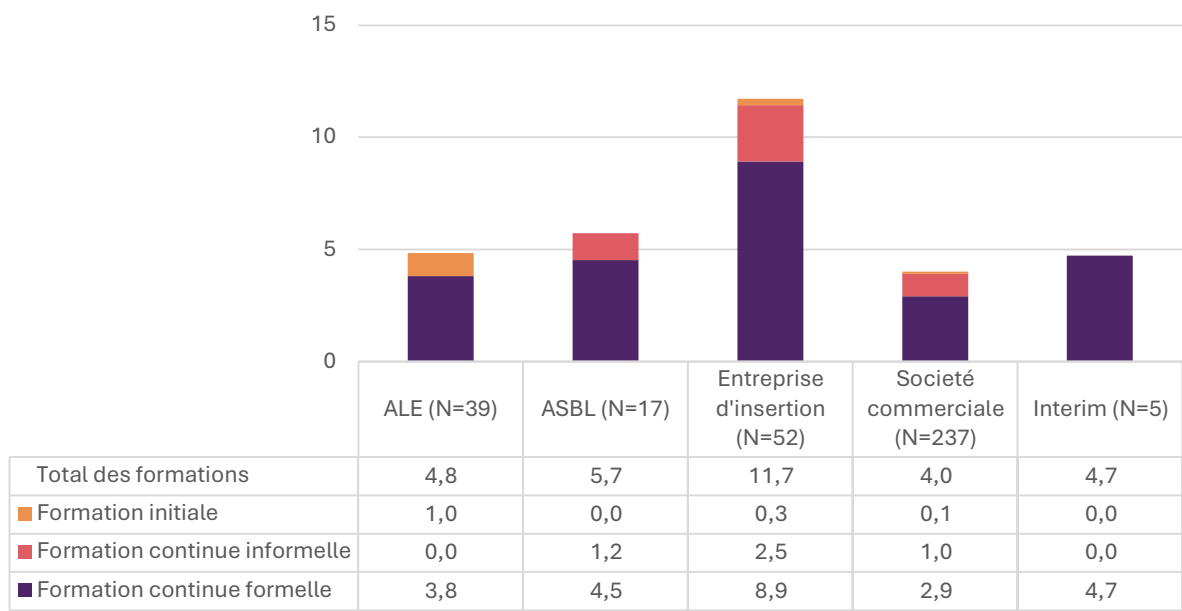


Source : IDEA Consult sur la base des données de BelFirst (N=350)

Des différences dans le volume et la structure des formations selon le type d'entreprise

L'analyse par type d'entreprise met en évidence des écarts significatifs dans le volume de formation proposé, mais aussi dans la combinaison des différents types de formation mobilisés. Les différences observées ne portent pas uniquement sur l'intensité de la formation, mais également sur la place respective accordée à la formation continue formelle, à la formation continue informelle et à la formation professionnelle initiale.

Figure 60 : Heures moyennes de formations par aide-ménagère (en ETP) et par type de formation en 2024



Source : IDEA Consult sur la base des données de BelFirst (N=350)

En matière de formation professionnelle continue formelle, les entreprises d'insertion se distinguent par un investissement particulièrement élevé, avec 8,9 heures par ETP, soit un volume conforme à l'obligation réglementaire. À l'inverse, les ASBL (4,5 heures), les sociétés de travail intérimaire (4,7), les agences locales pour l'emploi (ALE) (3,8 heures) et les sociétés commerciales (2,9 heures par ETP)



affichent des volumes sensiblement inférieurs à la moyenne sectorielle. Ces écarts suggèrent que la formation formelle est mobilisée de manière très différenciée selon le modèle organisationnel et la mission des entreprises.

La **formation professionnelle continue informelle** reste, quant à elle, beaucoup plus concentrée. Les entreprises d'insertion y recourent de manière marquée, avec 2,5 heures par ETP, traduisant un investissement important dans l'accompagnement sur le terrain et l'apprentissage en situation de travail. Les ASBL (1,2 heure) et les sociétés commerciales (1,0 heure par ETP) y ont recours de façon plus limitée, tandis que les ALE et les sociétés de travail intérimaire ne semblent pratiquement pas mobiliser ce type de formation. Cette configuration reflète des différences dans l'organisation du travail et dans les marges disponibles pour assurer un encadrement de proximité.

La **formation professionnelle initiale**, enfin, demeure marginale dans l'ensemble du secteur. Elle est principalement mobilisée par les ALE, avec 1 heure par ETP, et, dans une moindre mesure, par les entreprises d'insertion (0,3 heure) et les sociétés commerciales (0,1 heure par ETP). Cette forme de formation, plus lourde à mettre en œuvre et orientée vers une qualification formelle, s'inscrit davantage dans une logique de parcours individualisés et de trajectoires de long terme que dans une logique de diffusion large au sein des entreprises.

## 2.4.2 Les formations remboursées par le Fonds de formation wallon des Titres-services

Cette section analyse les formations suivies par les travailleurs titres-services occupés par des entreprises agréées par la Wallonie, sur base des données administratives du **Fonds de formation wallon des titres-services**.

### Quelques informations sur le Fonds de formation Titres-Services en Région wallonne<sup>24</sup>

Le Fonds de formation Titres-Services est un dispositif de la Région wallonne destiné à soutenir la formation des travailleurs occupés dans le cadre des titres-services. Il vise à renforcer les compétences des aide-ménagères, améliorer la qualité des services prestés et soutenir la professionnalisation du secteur. Dans certains cas, ces formations peuvent également contribuer à favoriser l'évolution ou la mobilité professionnelle des travailleurs. Le fonds est encadré par l'arrêté du Gouvernement wallon du 7 juin 2007 (et ses modifications), qui fixe les conditions d'éligibilité des formations ainsi que les modalités d'approbation et de remboursement.

#### Types de formations

- Formations externes : organisées par un organisme tiers.
- Formations internes : organisées par l'entreprise elle-même.
- Formations sur le terrain : accompagnement sur le lieu de travail pour développer l'autonomie.

#### Accès au dispositif

- Seules les entreprises agréées titres-services actives en Région wallonne peuvent introduire une demande de financement auprès du Fonds. La présence ou non du siège social ou d'une unité d'établissement en Région wallonne n'influence pas le droit à bénéficier du dispositif.
- Les formations doivent concerner des travailleurs occupés sous contrat titres-services et porter sur des compétences directement liées à l'exercice du métier ou à leur développement professionnel.
- Les formations purement internes liées au fonctionnement de l'entreprise (présentation des règles internes, procédures administratives, etc.) ne sont pas éligibles.

#### Procédure d'approbation et de remboursement

Le financement repose sur un mécanisme en deux étapes : une validation préalable de la formation (si elle n'est pas déjà approuvée), puis un remboursement des coûts après sa réalisation.

<sup>24</sup> Source : <https://www.leforem.be/entreprises/aides-financieres-fonds-formation-titres-services.html>



- Dans le cas d'une nouvelle formation, l'entreprise introduit une demande auprès de l'administration régionale compétente (Service public de Wallonie (SPW) – Économie, Emploi, Recherche) en décrivant la formation envisagée (objectifs, contenu, durée, organisme formateur et travailleurs concernés).
- La Commission Fonds de formation titres-services, qui se réunit tous les mois, examine le dossier afin de vérifier que la formation réponde aux critères du Fonds. Sur base de l'avis de la Commission Fonds de formation titres-services, le Service public de Wallonie rédige un arrêté ministériel d'octroi ou de refus et le soumet à la signature du Ministre de la Formation professionnelle. Le Service public de Wallonie notifie ensuite la décision à l'entreprise. Le délai total de traitement des demandes d'approbation de formation est d'environ 4 mois.
- Une fois la formation réalisée, l'entreprise introduit une demande de remboursement accompagnée des pièces justificatives (factures, listes de présence, attestations de participation, etc.) avant le 31 mars de l'année civile suivante.
- Après vérification du dossier, l'administration procède au remboursement des dépenses éligibles dans les limites prévues par la réglementation.

### Dépenses pouvant être remboursées

Le Fonds peut intervenir dans différents types de coûts liés à la formation, et dépend en partie du type de formation. Cela peut être :

- le coût salarial du travailleur en formation, remboursé jusqu'à 14,50 € par heure ;
- les frais de formateur pour les formations internes, jusqu'à 40 € par heure ;
- les frais de formation externe, pouvant atteindre jusqu'à 100 € par jour et par travailleur ;
- dans certains cas, les frais d'encadrement liés à l'organisation de formations internes, remboursés jusqu'à 20 € par jour.

| Type de formation | Salaire travailleur | Formateur  | Encadrement |
|-------------------|---------------------|------------|-------------|
| Externe           | 14,50€/h            | max 100€/j | -           |
| Interne           | 14,50€/h            | 40€/h      | 20€/j       |
| Terrain           | -                   | 40€/h      | -           |

Ce dispositif vise ainsi à réduire le coût financier de la formation pour les entreprises et à encourager le développement des compétences dans un secteur où les enjeux de professionnalisation, de prévention des risques et d'amélioration des conditions de travail sont particulièrement importants.

### Le montant remboursé aux entreprises par le Fonds de formation est en forte hausse

Nous nous intéressons tout d'abord ici aux **formations qui relèvent du fonds de formation titres-services de la Région wallonne** et pour lesquelles les entreprises peuvent bénéficier d'un subside<sup>25</sup>. Les entreprises titres-services agréées en Wallonie bénéficient chaque année d'un budget de formation. Les formations qui font l'objet d'un remboursement consistent en :

- Une formation sur le terrain durant laquelle le travailleur preste pour un client et perçoit des titres-services ;
- Une formation classique lors de laquelle le travailleur ne perçoit pas de titres-services.

En début de chaque année, le fonds de formation de la Région wallonne communique à chaque entreprise agréée le montant de son budget de formation. En effet, depuis le 1er janvier 2017, un budget est accordé aux entreprises qui ont remis au moins 2.000 titres-services auprès de la société émettrice durant l'année précédente en fonction du nombre de titres-services qu'elles ont remis à la Région wallonne. Le fonds de formation dispose chaque année civile d'un budget spécifique pour rembourser les formations. Ce budget couvre les formations pour lesquelles les demandes de remboursement ont été introduites entre le 1er juillet de l'année X-1 jusqu'au 31 décembre de l'année

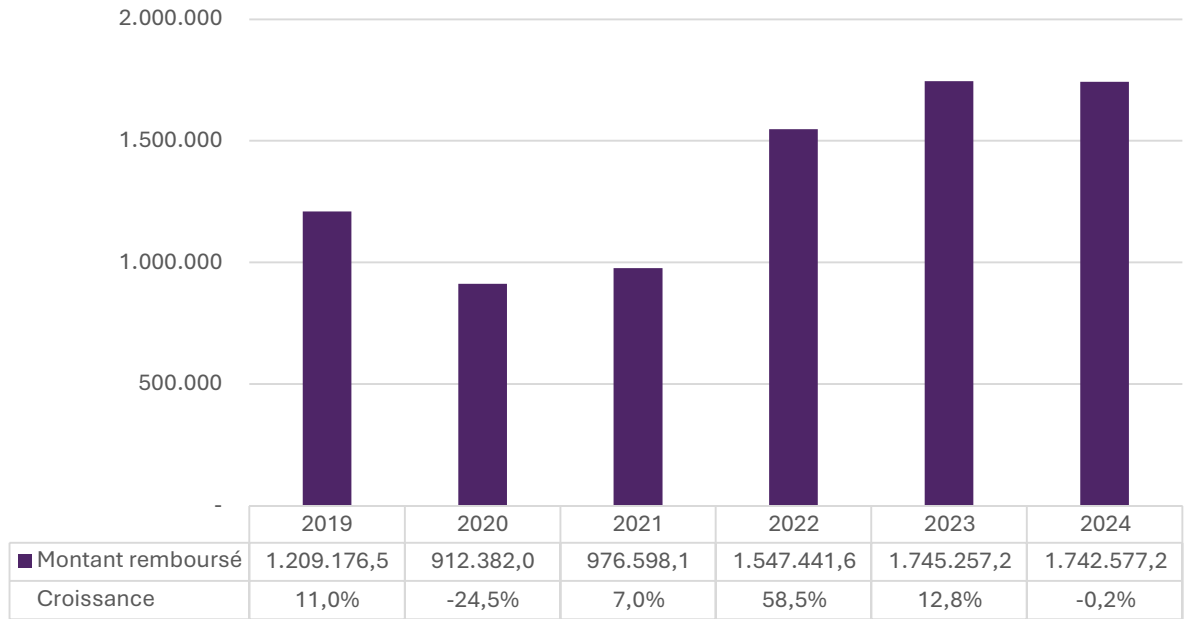
<sup>25</sup> Arrêté Royal du 7 juin 2007 concernant le fonds de formation titres-services.





X. Ces dossiers concernent donc à la fois des formations de la même année civile et des formations qui ont eu lieu l’année civile précédente.

Figure 61 : Evolution des montants remboursés pour les formations en Wallonie de 2019 à 2024



Source : IDEA Consult sur base des données du Fonds de formations titres-services de la Région wallonne

La figure ci-dessus retrace l’évolution des **montants remboursés aux entreprises titres-services wallonnes pour la formation de leur personnel**. En 2020, une chute importante est observée, directement liée à l’impact de la crise sanitaire et aux restrictions ayant limité les activités de formation. En 2021, le dispositif amorce une reprise progressive, avec une hausse modérée de +7,0 %.

C’est toutefois **en 2022 que l’on observe une augmentation spectaculaire des remboursements (+58,5 %)**. Cette forte progression s’explique en grande partie par l’entrée en vigueur, en décembre 2021, de **l’obligation pour les entreprises wallonnes d’offrir au moins neuf heures de formation par an** à chaque travailleur et travailleuse titres-services (équivalent temps-plein). Cette mesure a mécaniquement intensifié le recours au remboursement de ces formations.

La croissance se poursuit en 2023, bien que de manière moins marquée (+12,8 %). En 2024, les montants remboursés se stabilisent, enregistrant une légère baisse de -0,2 %, pour atteindre un total de 1,7 million d’euros. Cette stagnation pourrait indiquer que le dispositif a atteint un certain seuil de maturité, où la plupart des entreprises ont intégré la formation comme une obligation régulière, sans pour autant en élargir davantage le volume ou l’intensité.

**Forte hausse du nombre de travailleurs formés et des heures de formations financées par le Fonds de formation**

Le tableau ci-dessous présente l’évolution des formations remboursées aux entreprises. Les formations internes et externes, d’une part, et les formations sur le terrain, d’autre part, sont distinguées en raison de différences méthodologiques dans le comptage des heures : pour les premières, les données portent sur le nombre d’heures suivies par les travailleurs, tandis que pour les secondes, seul le nombre d’heures prestées par les formateurs est repris. Ces deux types de formation ne sont donc pas directement comparables.

On remarque que la hausse observée à partir de 2022 concerne l’ensemble des indicateurs relatifs à la formation interne et externe : le nombre de formations remboursées, le volume d’heures remboursées, ainsi que le nombre de travailleurs y ayant participé.



On observe toutefois en 2024 qu'en plus d'une légère diminution des montants remboursés comme on a pu le voir supra, un recul du nombre total de formations et d'heures remboursées. En revanche, le **nombre de travailleurs ayant participé aux formations continue d'augmenter**. Cela pourrait indiquer une tendance à organiser des formations touchant un plus grand nombre de participants, mais de durée plus courte. Cette interprétation est renforcée par la baisse du nombre total d'heures, qui suggère un raccourcissement de la durée moyenne des formations proposées.

En revanche, les formations sur le terrain n'ont pas connu d'évolution comparable depuis la réforme. Le nombre d'heures prestées par les formateurs reste globalement stable, voire en diminution sur la période récente.

*Tableau 25 : Evolution du nombre de formations et du nombre de travailleurs formés sur base du budget du fonds de formation titres-services de la Wallonie (par année budgétaire)*

|                                                                            | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   |
|----------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <b>Formations internes et externes</b>                                     |        |        |        |        |        |        |
| Nombre de formations internes et externes remboursées par année budgétaire | 1.823  | 1.403  | 1.605  | 2.318  | 1.778  | 1.746  |
| Nombre d'heures de formation suivies par les travailleurs                  | 41.220 | 28.980 | 29.766 | 53.064 | 62.066 | 61.522 |
| Nombre de travailleurs présents aux formations <sup>26</sup>               | 10.854 | 9.788  | 8.120  | 14.179 | 15.839 | 16.464 |
| Nombre moyen d'heures de formation par travailleur formés                  | 3,8    | 3,0    | 3,7    | 3,7    | 3,9    | 3,7    |
| <b>Formations sur le terrain</b>                                           |        |        |        |        |        |        |
| Nombre de formations de terrain remboursées par année budgétaire           | 165    | 96     | 146    | 186    | 199    | 192    |
| Nombre d'heures de formation prestées par les formateurs                   | 4.053  | 2.694  | 3.057  | 3.077  | 2.872  | 1.764  |
| Nombre de travailleurs concernés par ces formations <sup>27</sup>          | 1.034  | 693    | 851    | 677    | 691    | 599    |

Source : IDEA Consult sur base des données du fonds de formation titres-services de la Région wallonne

### La proportion de formations externes remboursées par le Fonds de formation est en hausse

La figure ci-dessous présente l'évolution de la répartition, en pourcentage, des formations remboursées par le Fonds de formation titres-services de la Région wallonne, selon le type de formation, sur la période 2019-2024.

En 2024, la majorité des formations remboursées concernait des formations externes, représentant 86,0 % du total. Les formations internes comptaient pour 10,4 %, tandis que les formations sur le terrain représentaient 3,5 %.

La comparaison avec les données de 2019 met en évidence un **changement significatif dans la structure de l'offre de formation**. À cette date, les formations externes ne représentaient que 71,4 % des remboursements. À l'inverse, **les formations internes ont connu un net recul, passant de 19,9 % en 2019 à 10,4 % en 2024**.

Cette évolution pourrait s'expliquer par l'introduction de l'obligation de 9 heures de formation par équivalent temps plein (ETP) fin 2021. Cette nouvelle exigence a vraisemblablement incité les entreprises à accroître le volume de formation dispensé, et en particulier les formations externes. Or, il se peut que celles-ci n'aient pas eu les ressources nécessaires, en termes de temps, de personnel ou de diversité de contenu, pour répondre à cette obligation en mobilisant uniquement des formations

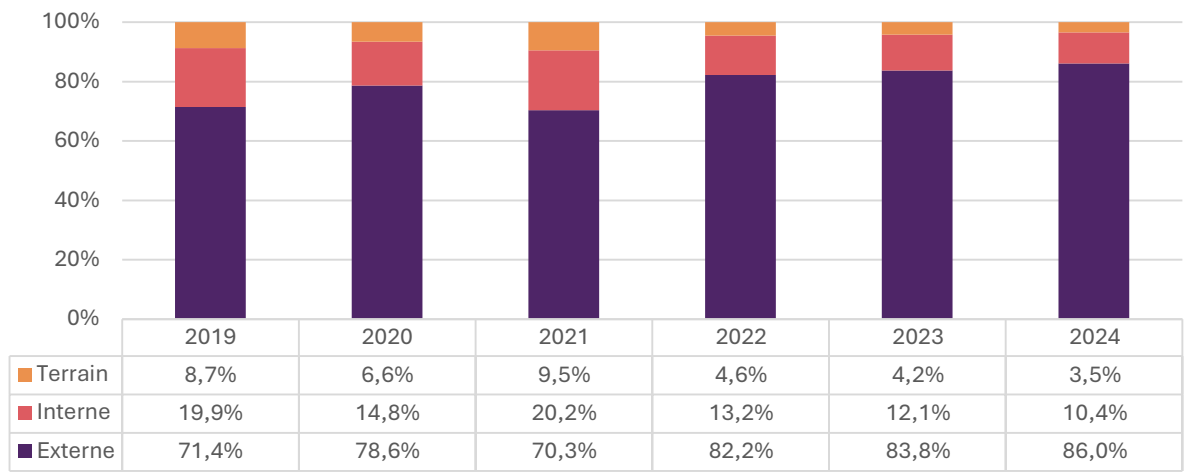
<sup>26</sup>Un travailleur peut être repris plusieurs fois dans le nombre total s'il a suivi plusieurs formations externes et internes.

<sup>27</sup> Un travailleur peut être repris plusieurs fois dans le nombre total s'il a suivi plusieurs formations sur le terrain.



internes. Cela aurait conduit à un recours accru aux formations externes, jugées plus accessibles ou plus adaptées à ces nouvelles exigences.

Figure 62 : Pourcentage de travailleurs ayant suivi, en 2024, une formation remboursée par le Fonds de formation titres-services de la Région wallonne, selon le type de formation (2019–2024)



Source : IDEA Consult sur base des données du Fonds de formations titres-services de la Région wallonne

**La majorité des formations remboursées par le fonds de formation titres-services de la Région wallonne avaient pour thématiques principales « Technique métiers », « Attitude » et « Ergonomie »**

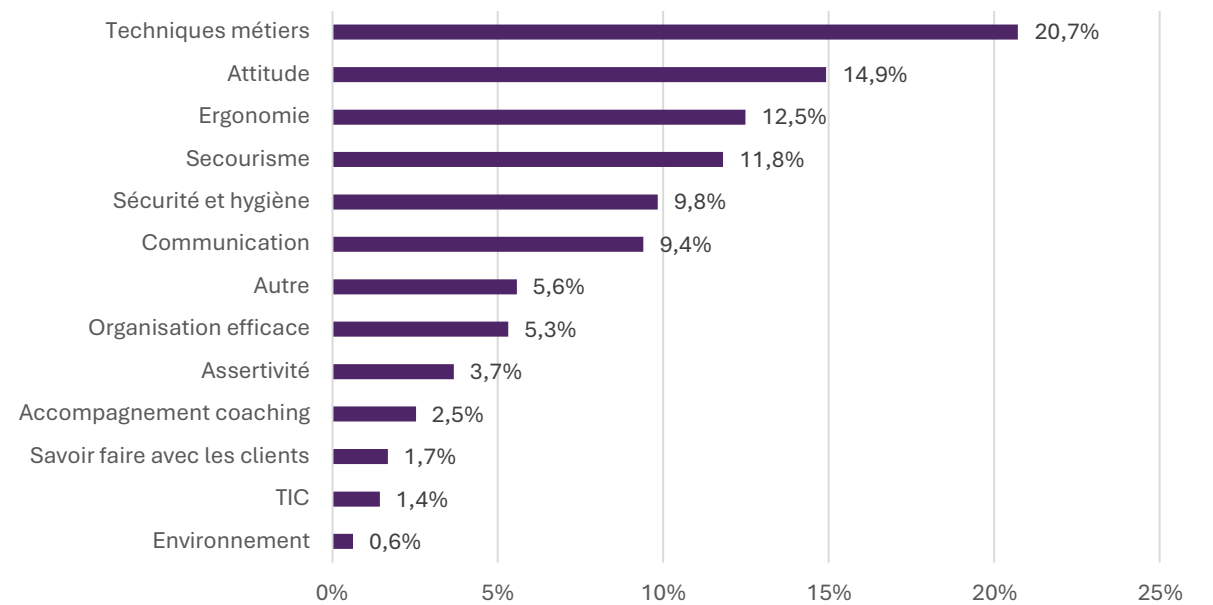
La figure ci-après présente la répartition des formations suivies par les travailleurs et remboursées en 2024 par le Fonds de formation titres-services de la Région wallonne, selon le thème abordé.

Il ressort de cette figure qu’environ une formation suivie sur cinq (20,7 %) portait sur le thème « Technique métiers », ce qui en fait la catégorie la plus représentée. Suivent les formations axées sur l’« Attitude » (14,9 %), l’« Ergonomie » (12,5 %) et le « Secourisme » (11,8 %). Les autres thématiques sont moins fréquentes, telles que la « Sécurité et hygiène », « Communication », « Organisation efficace », « Assertivité », ou encore les formations en « Langues ».

Par ailleurs, on note l’apparition d’une nouvelle thématique dans l’offre de formation : les « Technologies de l’Information et de la Communication (TIC) ». Bien qu’elle ne représente encore que 1,4 % des formations remboursées, son introduction témoigne d’une volonté d’accompagner les aide-ménagères et aide-ménagers dans la transition numérique.



Figure 63 : Pourcentage de travailleurs ayant suivi, en 2024, une formation remboursée par le Fonds de formation titres-services de la Région wallonne, selon le thème de la formation

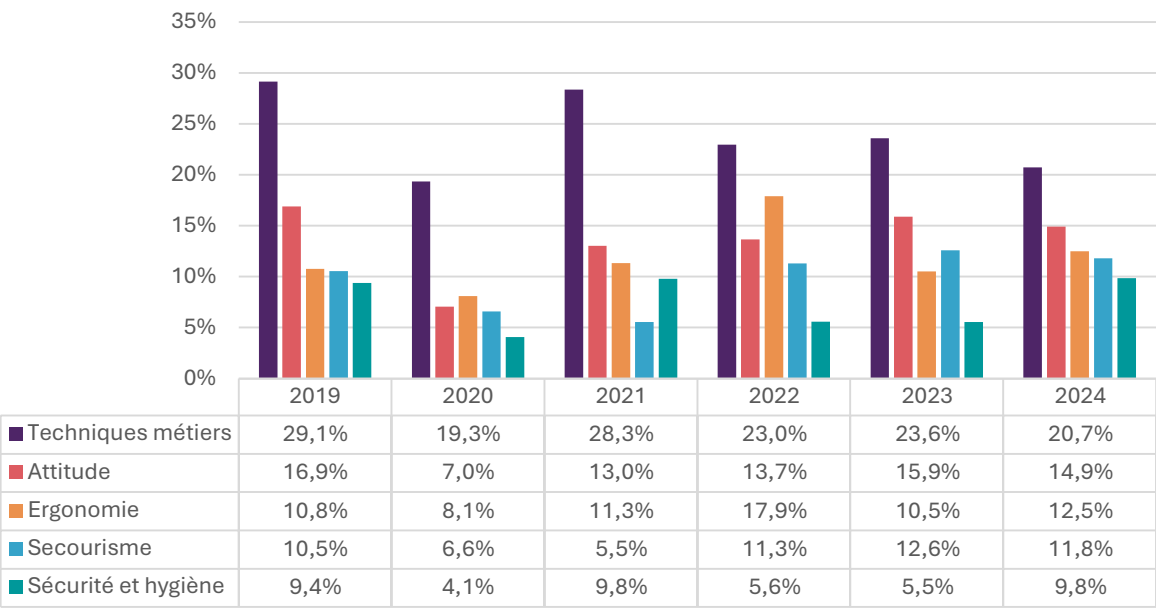


Source : IDEA Consult sur base des données du Fonds de formations titres-services de la Région wallonne

Du changement dans le type de formations suivies

L’analyse de l’évolution des thématiques de formation les plus fréquemment remboursées au fil des années révèle une **transformation progressive des formations remboursées**. Le graphique ci-dessous illustre l’évolution, en 2024, du pourcentage de formations remboursées par le fonds de formation titres-services de la Région wallonne pour les cinq thématiques les plus fréquentes. L’évolution de l’ensemble des thématiques est présentée en annexe. Bien que les formations de type « Techniques métiers » demeurent les plus fréquentes, leur poids relatif diminue nettement : elles représentaient 29,1 % des formations remboursées en 2019, contre seulement 21,4 % en 2024.

Figure 64 : Evolution du pourcentage de travailleurs ayant suivi des formations remboursées par le fonds de formation titres-services de la Région wallonne en 2024 pour les 5 thèmes de formation les plus fréquents



Source : IDEA Consult sur base des données du Fonds de formations titres-services de la Région wallonne



Cette baisse s'accompagne de l'émergence et/ou de la hausse d'autres types de formations, portant sur des compétences dites « transversales » ou « secondaires ». On observe ainsi l'émergence des formations liées aux Technologies de l'Information et de la Communication (TIC), absentes en 2019, mais représentant 1,4 % des formations en 2024. D'autres thématiques connaissent également une progression notable, comme la « Communication » (de 3,4 % à 9,3 %) ou le « Coaching » (de 0,8 % à 2,6 %).

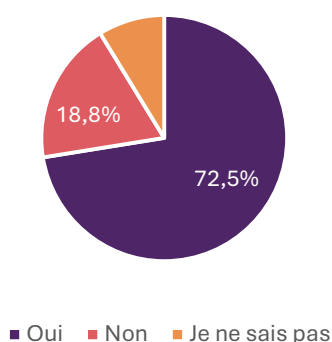
La catégorie « Autres », qui regroupe principalement des formations axées sur le bien-être (alimentation, gestion du stress, sophrologie, etc.), gagne également en importance mais demeure cependant marginale : elle passe de 0 % en 2019 à 5,4 % en 2024. Cela traduit une volonté croissante de diversifier l'offre de formation, en allant au-delà des seules compétences techniques directement liées au métier.

Cette évolution peut s'expliquer, au moins en partie, par l'introduction de l'obligation de 9 heures de formation par ETP. Ce seuil incite les employeurs à élargir le spectre des thématiques proposées afin d'éviter la redondance et de répondre aux besoins plus larges des travailleurs, notamment en matière de bien-être et de développement personnel. En ce qui concerne l'impact de ces formations dites « alternatives » en tant que potentiel tremplin professionnel pour les travailleurs, leur part qui demeure limitée dans l'ensemble de l'offre suggère que leur effet structurant en matière de mobilité professionnelle est probablement restreint.

### Un recours majoritaire mais non généralisé du Fonds de formation wallon

La figure suivante présente la **part des entreprises titres-services déclarant faire usage du Fonds de formation wallon**, sur la base des réponses recueillies dans l'enquête entreprises. Les résultats indiquent qu'une large majorité des entreprises interrogées (72,5 %) affirment recourir au Fonds de formation wallon des titres-services. Ce niveau d'utilisation relativement élevé suggère que le Fonds constitue un outil largement mobilisé par les entreprises pour soutenir leurs actions de formation, en particulier dans un contexte marqué par l'introduction, depuis 2022, d'une obligation régionale de formation. Le Fonds apparaît ainsi comme un levier opérationnel important pour réduire le coût direct de la formation pour les employeurs. Toutefois, près d'une entreprise sur cinq (18,8 %) déclare ne pas utiliser le Fonds de formation tandis que 8,7 % des entreprises indiquent ne pas savoir si elles font usage du Fonds.

Figure 65 : Part d'entreprises qui affirment faire usage du Fonds de formation wallon des Titres-services



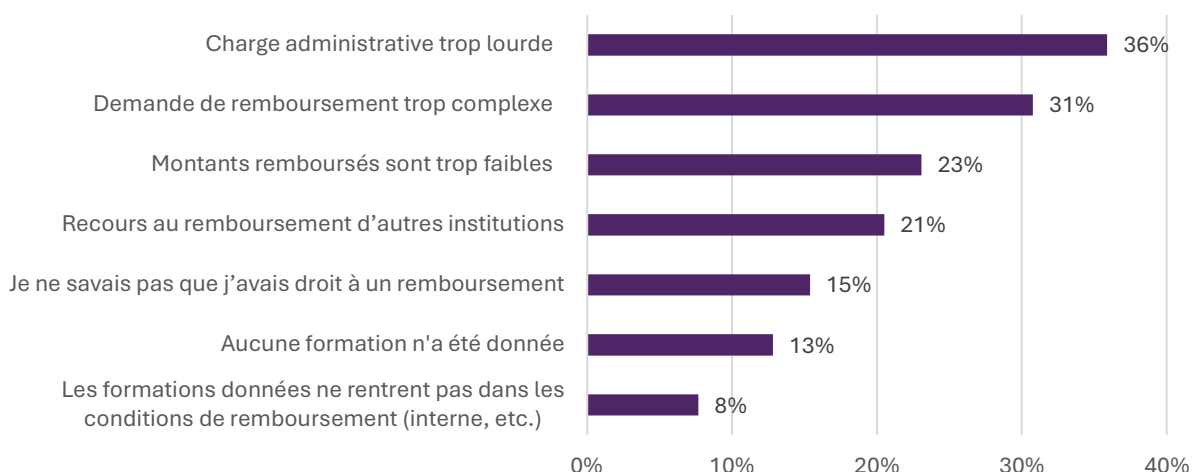
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises Titres-Services



## Entre non-recours et insatisfaction : des obstacles communs liés au remboursement du Fonds de formation

La figure suivante met en évidence que le **non-recours au Fonds de formation wallon** s'explique principalement par des freins administratifs. La charge administrative jugée trop lourde (36 %) et la complexité des demandes de remboursement (31 %) constituent les motifs les plus fréquemment cités. D'autres raisons renvoient à une perception limitée de l'intérêt financier du dispositif, notamment des montants de remboursement jugés trop faibles (23 %) ou le recours à d'autres mécanismes de financement (21 %). Enfin, une part des entreprises mentionne des enjeux d'information ou d'adéquation, tels que la méconnaissance du droit au remboursement (15 %) ou l'inéligibilité des formations suivies (8 %), ce qui souligne des marges d'amélioration en matière de lisibilité et d'accessibilité du Fonds.

Figure 66 : Raisons pour lesquelles les entreprises n'ont pas eu recours au Fonds de formation wallon (N=39- entreprises qui n'ont pas recours au Fonds de formation wallon)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises Titres-Services

En cohérence avec les résultats relatifs aux raisons du non-recours au Fonds de formation wallon, la figure suivante met en évidence que les **principales sources d'insatisfaction** portent avant tout sur les aspects financiers et les modalités de remboursement. Plus de la moitié des entreprises utilisatrices (55,6 %) se déclarent insatisfaites du **montant du remboursement**, confirmant que celui-ci est souvent jugé insuffisant au regard des coûts supportés. Cette insatisfaction rejoint les constats précédents relatifs à la faible attractivité financière du dispositif pour certaines entreprises.

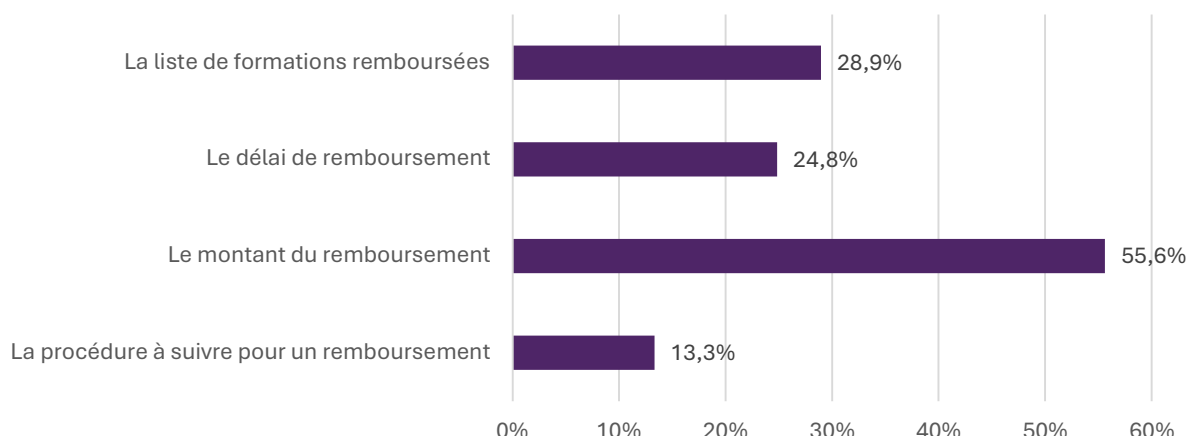
Par ailleurs, près de 29 % des entreprises expriment une insatisfaction à l'égard de la **liste des formations remboursées**, ce qui fait écho aux difficultés d'adéquation entre les formations dispensées et les critères d'éligibilité du Fonds. Les **délais de remboursement** constituent également un point de tension pour 24,8 % des entreprises, tandis que la procédure administrative est plus marginalement citée (13,3 %).

Pris ensemble, ces résultats confirment que, au-delà de l'existence du Fonds et de son utilisation relativement large, les conditions financières et opérationnelles de remboursement constituent un enjeu central pour renforcer son attractivité et en améliorer l'appropriation par les entreprises titres-services.





Figure 67 : Part des entreprises qui font usage du Fonds qui sont insatisfaites des éléments suivants du Fonds de formation wallon (N =167)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises Titres-Services

## 2.5 Le taux d'encadrement dans le dispositif des titres-services

Le **taux d'encadrement** constitue également un indicateur clé des conditions de travail dans les titres-services, dans la mesure où il reflète la capacité des entreprises à accompagner, superviser et soutenir leurs travailleurs dans l'exercice d'un métier exigeant. Dans le cadre de cette évaluation, le taux d'encadrement est défini comme le rapport entre le nombre de travailleurs titres-services et le nombre de travailleurs chargés de leur encadrement au sein des entreprises, hors fonctions de direction (personnel administratif, responsables d'agence, planificateurs, coordinateurs ou autres fonctions de soutien). Il permet ainsi d'estimer le nombre moyen de travailleurs titres-services suivis par un membre du personnel d'encadrement. Cette section examine le taux d'encadrement au sein des entreprises agréées en Région wallonne et les différences observées selon leurs caractéristiques.

### En moyenne, un encadrant supervise 45 travailleurs titres-services

Sur la période 2019-2024, le ratio d'encadrement montre qu'**une personne d'encadrement (en ETP) supervise en moyenne entre 45 et 54 travailleurs uniques titres-services**.

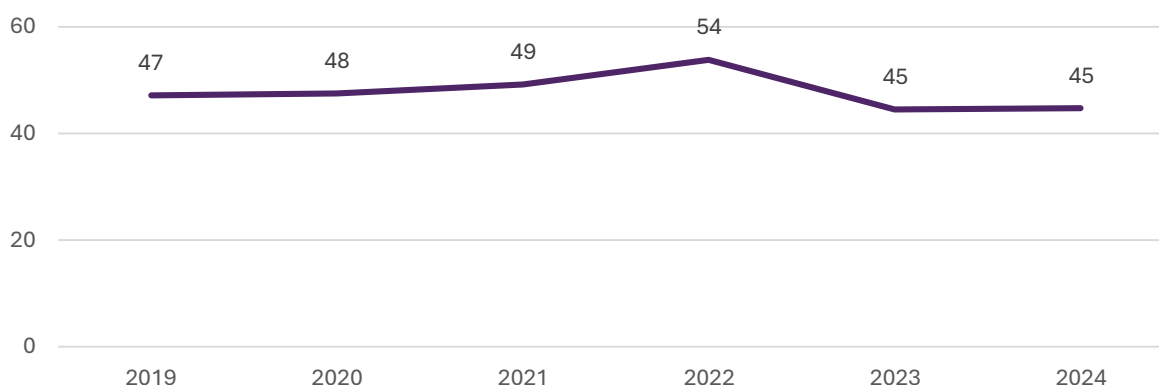
Plus précisément, le ratio passe de 47 travailleurs par encadrant en 2019 à 48 en 2020 et 49 en 2021, ce qui traduit une légère diminution relative de l'encadrement par rapport au nombre de travailleurs. Cette tendance se renforce en 2022, où le ratio atteint 54 travailleurs par personne d'encadrement, soit le niveau le plus élevé de la période.

À partir de 2023, la situation s'inverse, avec un retour à 45 travailleurs titres-services par personne d'encadrement, niveau qui se maintient en 2024. Cela suggère un renforcement relatif de l'encadrement par rapport aux années précédentes. Cette évolution pourrait notamment s'expliquer par l'introduction de nouvelles obligations réglementaires dans le secteur en 2022, qui ont pu accroître les besoins d'accompagnement administratif, organisationnel et de suivi des travailleurs.

La figure en annexe montre toutefois que cette évolution concerne principalement les entreprises commerciales. Pour les autres types d'entreprises, le taux d'encadrement reste globalement plus stable, avec des variations relativement limitées au cours de la période.



Figure 68 : Nombre de travailleurs total / nombre d'encadrants en ETP

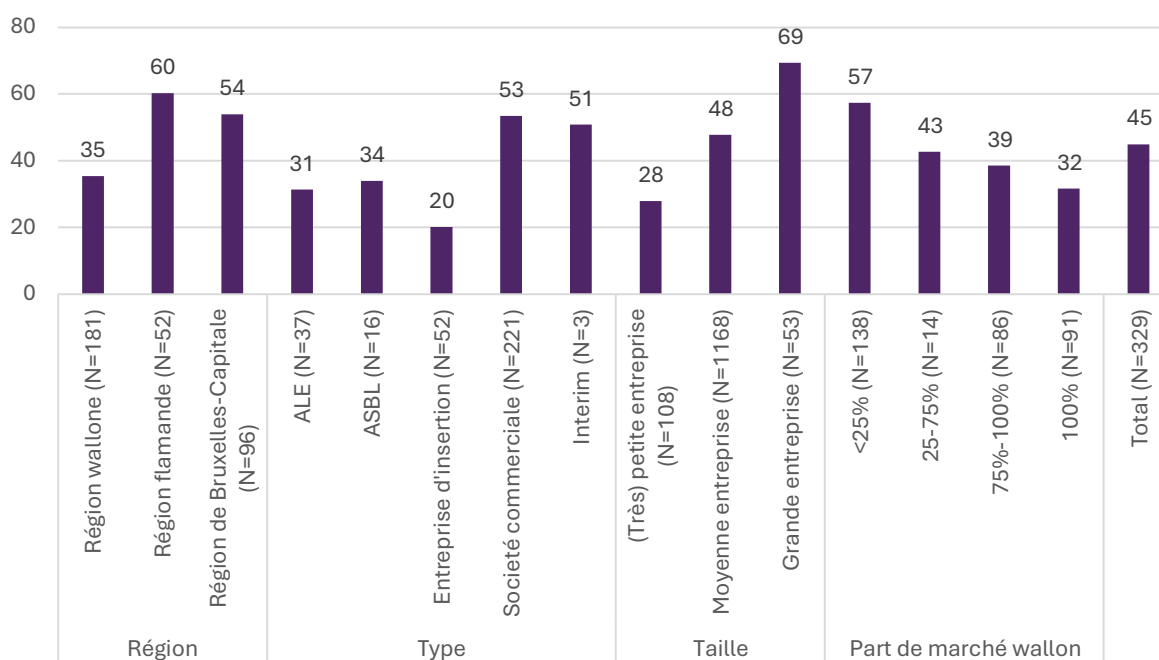


Source : IDEA Consult sur la base des données de Pluxee et Belfirst

### Des différences d'encadrement marquées selon le profil des entreprises

Le graphique suivant met en évidence d'importantes différences dans le **taux d'encadrement** selon le profil de l'entreprise titrés-services<sup>28</sup>. Ces données proviennent des bilans sociaux publiés par les entreprises et accessibles via BelFirst. Les taux d'encadrement issus de cette source de données sont similaires à ceux obtenus via l'enquête auprès des entreprises<sup>29</sup>.

Figure 69 : Nombre de travailleurs titre-service pour un employé d'encadrement (ETP) moyen



Source : IDEA Consult sur la base des données de BelFirst (N=329). Note : 21 entreprises n'ont que des ouvriers et ne sont donc pas prises en compte dans cette analyse.

<sup>28</sup> Ce taux d'encadrement ne peut pas être directement comparé à celui présenté dans le rapport d'évaluation de 2020, car ils reposent sur des méthodologies différentes. Le taux présenté ici est calculé à partir des bilans sociaux publiés par les entreprises et accessibles via BelFirst, tandis que celui mentionné dans l'évaluation de 2020 provenait de l'enquête menée auprès des entreprises. Par ailleurs, le taux d'encadrement issu de l'évaluation 2020 ne peut pas non plus être comparé à celui de l'enquête 2025, la question ayant été affinée afin d'exprimer le taux d'encadrement en ETP et de s'assurer que seuls les membres du personnel chargés de l'encadrement — à l'exclusion de la direction — soient pris en compte dans cet indicateur.

<sup>29</sup> A des fins de lisibilité nous avons choisi de mentionner ci-dessous les données du taux d'encadrement issues des bilans sociaux tandis que les données de l'enquête, qui indiquent des constats similaires se trouvent à l'annexe du rapport.



En moyenne, un employé d'encadrement (en ETP) suit 45 travailleurs titres-services, mais ce nombre varie entre 20 et 69 selon la structure, traduisant des logiques de gestion du personnel très différenciées au sein du secteur :

- **Région** : Les entreprises situées en Wallonie présentent le taux d'encadrement le plus dense, avec un ratio de 35 travailleurs par encadrant, contre 54 à Bruxelles et 60 en Flandre. Ce résultat reflète notamment la présence plus importante d'acteurs de l'économie sociale en Wallonie, dont les structures reposent sur un accompagnement plus soutenu des travailleurs. À l'inverse, les entreprises flamandes disposent d'un encadrement plus étendu, cohérent avec des organisations plus grandes et plus rationalisées.
- **Type d'entreprises** : Les CPAS se distinguent nettement avec le taux d'encadrement le plus élevé (1 encadrant pour 12 travailleurs<sup>30</sup>), traduisant un modèle d'accompagnement intensif. Les entreprises d'insertion (20), les ALE (31) et les ASBL's (34) présentent également des ratios d'encadrement plus élevés. À l'inverse, les entreprises commerciales (53) et les agences d'intérim (51) affichent les taux d'encadrement les plus faibles, illustrant des logiques davantage orientées vers une rationalisation des coûts et une structuration plus légère de l'encadrement. Les personnes physiques (28<sup>31</sup>) présentent également un ratio d'encadrement relativement élevé, ce qui s'explique principalement par leur petite taille : dans ces structures, chaque encadrant suit mécaniquement un nombre limité de travailleurs.
- **Taille** : Le taux d'encadrement se réduit nettement avec la taille. Les (très) petites entreprises présentent le taux le plus élevé (28 travailleurs par encadrant), tandis que les moyennes structures atteignent 48 et les grandes entreprises 69 travailleurs encadrés par personne dédiée. Cela reflète mécaniquement des économies d'échelle : les structures plus importantes répartissent le suivi du personnel sur un nombre plus réduit d'agents encadrants.
- **Part de marché wallon** : Enfin, plus une entreprise concentre son activité en Wallonie, plus son taux d'encadrement tend à être élevé : les entreprises actives à 100 % en Wallonie présentent un ratio de 32 travailleurs par encadrant, contre 57 dans celles où la part de marché wallonne est faible (<25 %). Cela suggère que la présence d'acteurs de l'économie sociale, plus nombreux parmi les entreprises entièrement actives en Wallonie, contribue à maintenir un niveau d'encadrement plus élevé.

Dans l'ensemble, **l'analyse des conditions de travail** dans le secteur des titres-services met en évidence un emploi caractérisé par un faible volume horaire, une rémunération mensuelle limitée, un taux de formation en hausse mais des niveaux d'encadrement très variables selon les types d'entreprises. Si certains employeurs mobilisent des leviers complémentaires, tels que les avantages extralégaux, ces dispositifs ne suffisent qu'en partie à améliorer la qualité de l'emploi ou à compenser les contraintes structurelles du secteur. Ces éléments contribuent à éclairer les défis auxquels les entreprises sont confrontées pour stabiliser leur main-d'œuvre et renforcer l'attractivité du métier. Ils permettent également de mieux comprendre les tensions observées sur le marché du travail, les difficultés de recrutement et les mécanismes de sélection des candidats, thématiques abordées dans le chapitre suivant.

---

<sup>30</sup> Voir données d'enquête en annexe, les CPAS n'étant pas repris dans les bilans sociaux.

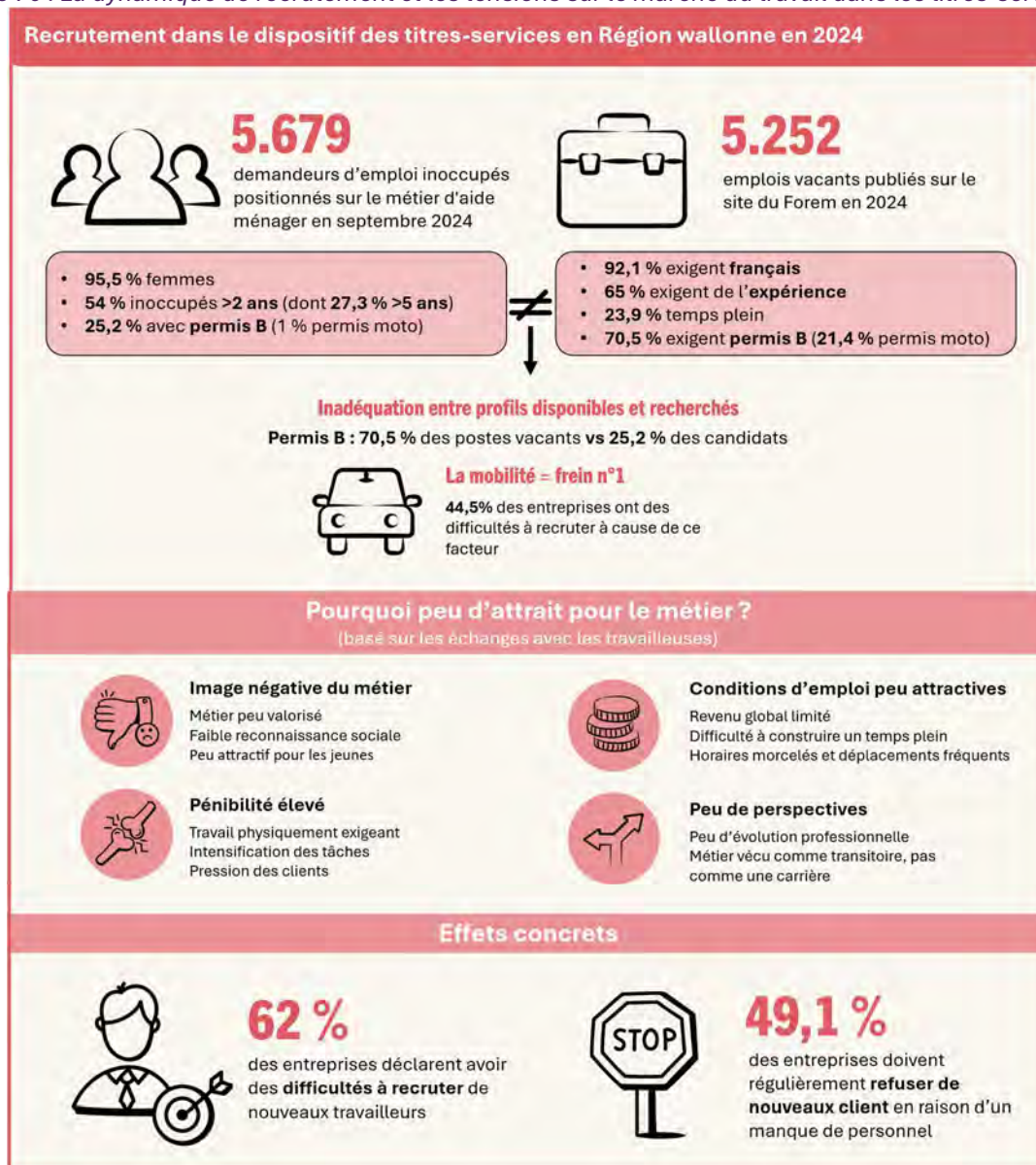
<sup>31</sup> Idem.



### 3. La dynamique de recrutement et les tensions sur le marché du travail dans les titres-services

Ce chapitre analyse la **dynamique de recrutement** dans le secteur des titres-services en Région wallonne ainsi que les tensions observées sur le marché du travail. Sur la base des données administratives du Forem, de l'enquête menée auprès des entreprises et de deux focus group réalisés avec des aides-ménagères, il examine successivement les caractéristiques des demandeurs d'emploi orientés vers le métier d'aide-ménager, les pratiques de recrutement et le contenu des offres d'emploi publiées par les employeurs, l'inadéquation entre les profils recherchés et les profils disponibles, ainsi que les difficultés de recrutement rapportées par les entreprises. Il se clôt par une analyse des effets concrets de la pénurie de main-d'œuvre sur les conditions de prestation. L'ensemble de ces éléments permet de documenter de manière intégrée les facteurs qui structurent l'accès à l'emploi dans le secteur et les obstacles auxquels les entreprises sont confrontées. La figure suivante résume les principales informations et données de ce chapitre.

Figure 70 : La dynamique de recrutement et les tensions sur le marché du travail dans les titres-services



### 3.1 L'offre de main-d'œuvre : nombre et profil des demandeurs d'emploi positionnés sur le métier d'aide ménager

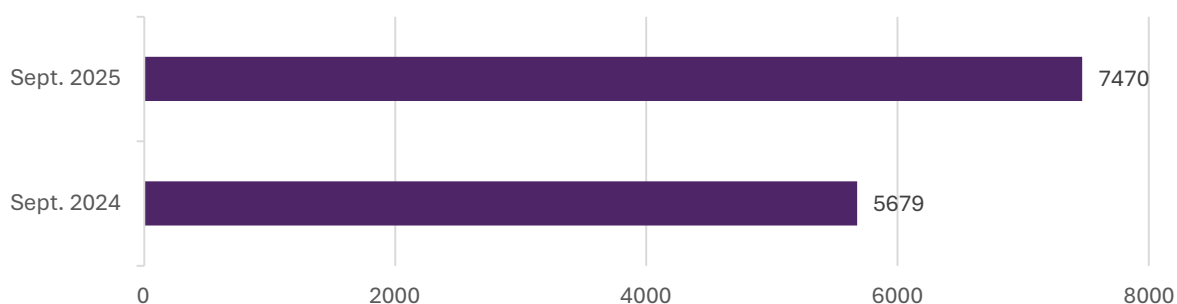
#### D'avantage de demandeurs d'emploi positionnés sur le métier d'aide ménager en septembre 2025 qu'en 2024

La figure suivante informe du nombre de demandeurs d'emploi inoccupés positionnés sur le métier d'aide ménager en septembre 2024 et septembre 2025 selon les données du Forem. Il met en évidence une **augmentation substantielle du nombre de demandeurs d'emploi positionnés sur le métier d'aide-ménager entre septembre 2024 et septembre 2025**. Leur nombre passe en effet de 5 679 à 7 470, soit une hausse de 31,5 % en un an.

Cette évolution pourrait en partie s'expliquer par le contexte institutionnel, notamment l'annonce et l'adoption, en juillet 2025, de la réforme fédérale du chômage prévoyant une limitation progressive de la durée des allocations à 24 mois à partir de 2026. Ce changement a pu inciter une partie du public à se repositionner sur des métiers considérés comme plus accessibles ou plus rapidement mobilisables.

Il convient toutefois de rester prudent dans l'interprétation : faute de données antérieures à 2024, il n'est pas possible d'établir s'il s'agit d'une tendance structurelle ou d'une fluctuation ponctuelle liée au contexte institutionnel.

Figure 71 : Nombre de demandeurs d'emploi inoccupés positionnés sur le métier d'aide ménager en septembre 2024 et septembre 2025



Source : IDEA Consult sur base des données du Forem

#### Profil des personnes positionnées vers le métier d'aide-ménager : une orientation très féminisée et marquée par le chômage de longue durée

Le tableau suivant présente les **caractéristiques des demandeurs d'emploi inoccupés** positionnés sur le métier d'aide-ménager en septembre 2024 et septembre 2025, en les comparant à celles de l'ensemble de la population des CE. Cette mise en regard permet d'identifier les spécificités du public orienté vers ce métier par rapport au profil moyen des demandeurs d'emploi.

Tableau 26 : Caractéristiques des demandeurs d'emploi inoccupés positionnés sur le métier d'aide ménager en septembre 2024 et septembre 2025

|       |                | 2024                                        |           | 2025                                        |            |
|-------|----------------|---------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------|------------|
|       |                | CE positionnés sur le métier d'aide ménager | CE totaux | CE positionnés sur le métier d'aide ménager | CEI totaux |
| Genre | Femme          | 96,8%                                       | 44,8%     | 95,5%                                       | 43,9%      |
|       | Homme          | 3,2%                                        | 55,2%     | 4,5%                                        | 56,1%      |
| Age   | < 25 ans       | 12,3%                                       | 9,1%      | 13,6%                                       | 9,5%       |
|       | De 25 à 29 ans | 11,4%                                       | 14,3%     | 12,3%                                       | 14,2%      |
|       | De 30 à 39 ans | 26,5%                                       | 26,0%     | 27,4%                                       | 26,2%      |



|                      |                |       |       |       |       |
|----------------------|----------------|-------|-------|-------|-------|
|                      | De 40 à 49 ans | 22,6% | 20,3% | 21,7% | 20,5% |
|                      | 50 ans et +    | 27,3% | 30,4% | 25,0% | 29,6% |
| Durée d'inoccupation | < 6 mois       | 15,5% | 22,7% | 17,5% | 22,3% |
|                      | 6 < 12 mois    | 9,8%  | 12,7% | 11,5% | 13,0% |
|                      | 1 < 2 ans      | 14,6% | 17,2% | 17,0% | 18,4% |
|                      | 2 < 5 ans      | 31,2% | 27,0% | 26,7% | 25,7% |
|                      | 5 ans et +     | 28,8% | 20,3% | 27,3% | 20,7% |

Source : IDEA Consult sur base des données du Forem

En premier lieu, la comparaison met en évidence une **surreprésentation très marquée des femmes** parmi les personnes positionnées sur le métier d'aide-ménager. En 2025, celles-ci représentent 95,5 % des personnes orientées, contre 43,9 % dans l'ensemble des CE. À l'inverse, les hommes demeurent très minoritaires parmi les personnes positionnées (4,5 %), même si leur part augmente légèrement par rapport à 2024 (3,2 %). Cette évolution pourrait être partiellement liée au contexte institutionnel de 2025, marqué par l'annonce d'une réforme fédérale limitant la durée d'indemnisation du chômage, susceptible d'avoir incité une fraction du public masculin à envisager davantage ce type d'emploi.

En ce qui concerne **l'âge** des CE, la comparaison avec l'ensemble des demandeurs d'emploi inoccupés montre que le métier d'aide-ménager attire proportionnellement **davantage de demandeurs d'emploi plus jeunes que plus âgés**, les moins de 25 ans étant relativement plus représentés parmi les personnes positionnées contrairement au plus de 50 ans. Cette surreprésentation relative des jeunes peut s'expliquer notamment par la pénibilité physique du métier, susceptible de constituer un frein plus marqué pour les publics plus âgés. En valeur absolue, les personnes de 40 ans et plus demeurent toutefois majoritaires parmi les personnes positionnées sur le métier. Par ailleurs, l'analyse de la structure par âge des travailleurs effectivement en emploi met en évidence une sous-représentation des jeunes parmi les travailleurs titres-services. Ce constat suggère que, malgré un intérêt initial pour le métier, l'attractivité du secteur apparaît plus limitée lorsqu'il s'agit de concrétiser cet intérêt en emploi effectif et de s'y maintenir dans la durée.

Enfin, la comparaison met en évidence **un éloignement plus marqué du marché du travail** parmi les personnes positionnées sur le métier d'aide-ménager. En 2025, 54 % d'entre elles sont inoccupées depuis plus de deux ans, contre 46,4 % dans l'ensemble des CE. Les durées très longues sont particulièrement surreprésentées : 27,3 % des personnes positionnées sont inoccupées depuis cinq ans ou plus, contre 20,7 % dans la population totale. À l'inverse, les personnes récemment entrées dans le chômage (moins de six mois) sont légèrement moins nombreuses parmi les personnes positionnées (17,5 %) que parmi l'ensemble des CE (22,3 %). Ces écarts confirment que le métier d'aide-ménager continue de constituer un débouché privilégié pour des publics durablement éloignés de l'emploi, ce qui éclaire à la fois son rôle en matière d'insertion et les difficultés structurelles de recrutement rencontrées par le secteur.

### Un quart des demandeurs d'emploi positionnés ont le permis B

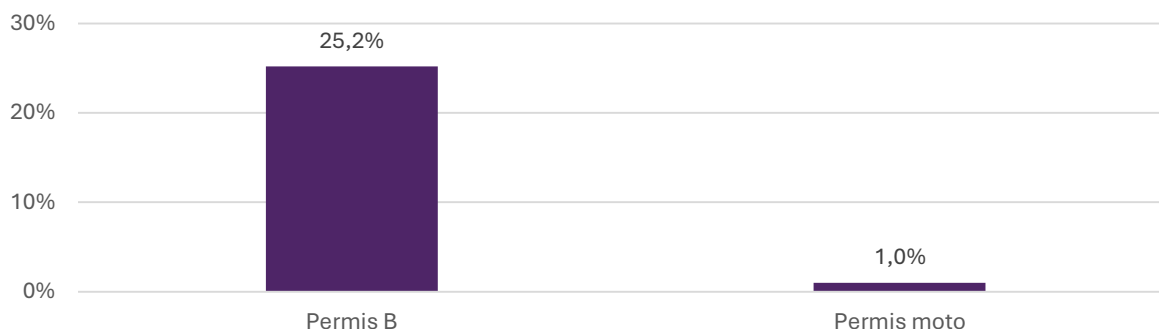
Au-delà des caractéristiques socio-démographiques et professionnelles, certains éléments pratiques peuvent également influencer les possibilités d'embauche, notamment la possession d'un permis de conduire. La figure ci-dessous indique qu'environ **un quart des demandeurs d'emploi positionnés sur le métier d'aide ménager disposent d'un permis B**, tandis qu'1 % possèdent un permis moto. Ce taux apparaît nettement inférieur à celui observé dans l'ensemble de la population des demandeurs d'emploi inoccupés, parmi lesquels 58,1 %, possèdent au moins un permis B<sup>32</sup>. Cette répartition suggère que la mobilité autonome reste limitée au sein du public positionné, ce qui peut constituer un frein supplémentaire dans un secteur où les déplacements constituent souvent un élément central du travail.

<sup>32</sup> Source: Forem 2025, Mobilité et insertion professionnelle : Regards croisés des chercheurs d'emploi et des entreprises.





Figure 72 : Part des demandeurs d'emploi inoccupés positionnés sur le métier d'aide ménager au 1<sup>er</sup> septembre 2024 qui ont un permis B ou un permis moto



Source : IDEA Consult sur base des données du Forem

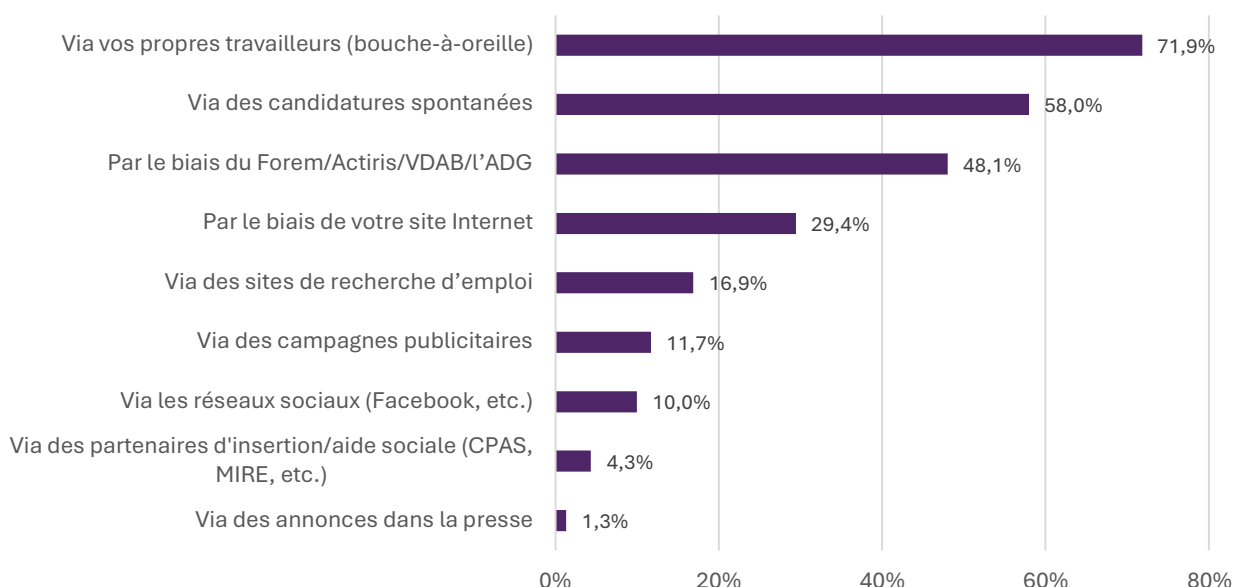
### 3.2 La demande des entreprises : modes de recrutement et caractéristiques des offres d'emploi

#### Le bouche-à-oreille constitue le premier moyen de recrutement dans le secteur

Dans l'enquête auprès des entreprises, nous les avons questionnées concernant leurs canaux de recrutement pour leurs travailleurs titres-services. Il apparaît de la figure suivante que les entreprises titres-services qui recrutent mobilisent généralement **plusieurs canaux simultanément**. Le moyen le plus fréquemment utilisé reste **le bouche-à-oreille via leurs propres travailleurs, cité par 71,9 % des employeurs**. Viennent ensuite les candidatures spontanées, sollicitées par 58 % d'entre eux. À peine la moitié des entreprises (48,1 %) recourent aux services publics de l'emploi (Forem, Actiris, VDAB, ADG), ce qui confirme une dépendance limitée à l'intermédiation institutionnelle.

D'autres canaux sont mobilisés de manière plus marginale : le site internet de l'entreprise (29,4 %), les plateformes de recherche d'emploi (16,9 %), les campagnes publicitaires (11,7 %), ou encore les réseaux sociaux (10 %). Les collaborations avec des partenaires d'insertion ou d'aide sociale, tels que les CPAS ou les MIRE, restent très minoritaires (4,3 %). Enfin, seuls 1,3 % des employeurs déclarent utiliser la presse pour diffuser leurs annonces.

Figure 73 : Les canaux de recrutement de travailleurs utilisés par les entreprises



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

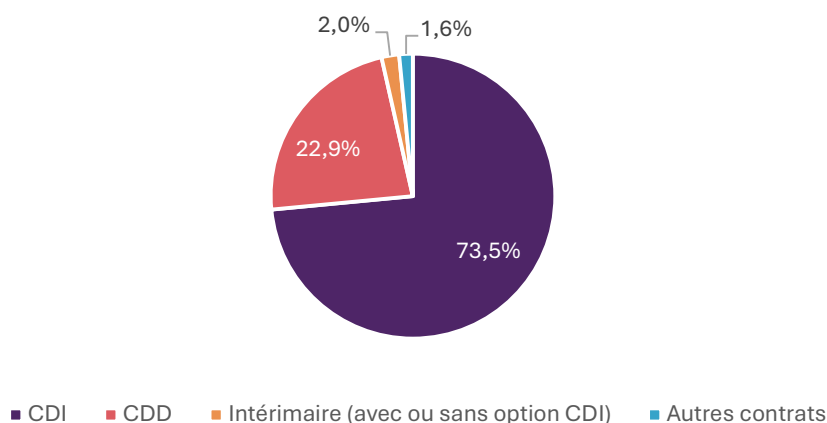


L'analyse des offres d'emploi publiées sur le site du Forem permet également d'appréhender les critères associés aux postes vacants. Il convient toutefois de rappeler que seules une partie des entreprises recourent à ce canal, ce qui limite la représentativité exhaustive de ces données.

### Près de trois quarts des postes vacants publiés via le Forem sont des CDI

Les informations disponibles concernant les types de contrats proposés, présentées dans la figure suivante, montrent que près de **trois quarts des postes publiés en 2024 correspondent à des contrats à durée indéterminée (CDI)**. À côté de cette majorité, 22,9 % des offres concernent des contrats à durée déterminée (CDD), tandis que 2 % relèvent de l'intérim et 1,6 % d'autres formes contractuelles. Cette répartition met en évidence une prédominance des emplois stables parmi les offres effectivement diffusées via le Forem.

Figure 74 : Part des types de contrats proposés par les entreprises dans les offres d'emploi publiées via le Forem en 2024

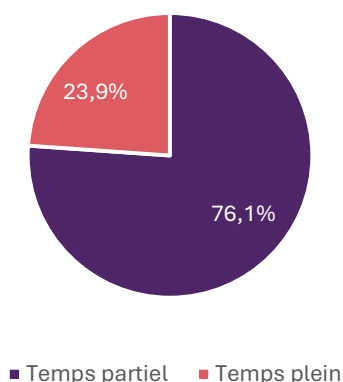


Source : IDEA Consult sur base des données du Forem

### Seuls 23,9% des postes vacants publiés via le Forem sont des temps pleins

Toujours parmi les postes vacants diffusés via le Forem en 2024, on observe que près de **trois quarts des offres concernent des emplois à temps partiel**. Cette prédominance est cohérente avec les caractéristiques structurelles du secteur, marqué par une organisation du travail fragmentée et une pénibilité importante, qui limitent la possibilité de proposer des temps pleins.

Figure 75 : Part du temps de travail proposés par les entreprises dans les offres d'emploi publiées via le Forem en 2024



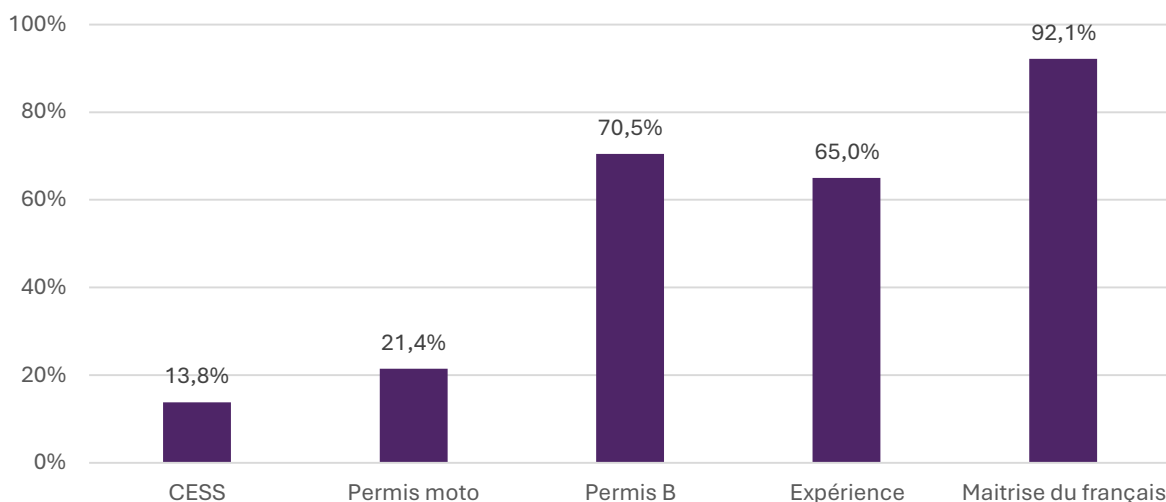
Source : IDEA Consult sur base des données du Forem



## Des critères d'embauche centrés sur la maîtrise du français et la mobilité

Enfin, au-delà du type de postes proposés, plusieurs critères reviennent régulièrement dans les offres d'emploi publiées par le Forem en 2024. La **maîtrise du français** constitue l'exigence la plus fréquente : plus de neuf postes vacants sur dix (92,1 %) la mentionnent. L'**expérience professionnelle** est également largement sollicitée, étant requise dans 65 % des offres. Par ailleurs, la question de la **mobilité** occupe une place importante : 70,5 % des postes exigent la possession d'un permis B et 21,4 % requièrent un permis moto. Cette forte prévalence des critères liés aux déplacements reflète les contraintes structurelles du métier, marqué par des trajets fréquents et une organisation du travail fragmentée. Enfin, un nombre limité de postes exigent la possession d'un diplôme de l'enseignement secondaire (CESS) (13,8 %).

Figure 76 : Part des postes vacants publiés via le Forem en 2024 demandant les critères suivants



Source : IDEA Consult sur base des données du Forem

Ces résultats, ainsi que ceux du sous-point précédent, mettent en évidence un décalage entre les exigences formulées par les employeurs et les caractéristiques des demandeurs d'emploi orientés vers le métier d'aide-ménager. Cette inadéquation, qui constitue l'un des facteurs majeurs des difficultés de recrutement observées dans le secteur, est analysée plus en détail dans la section suivante.

### 3.3 Les difficultés de recrutement : l'inadéquation entre profils recherchés et profils disponibles

#### Plus de trois entreprises titres-services actives en Wallonie sur cinq déclarent éprouver de fortes difficultés de recrutement

Parmi les entreprises interrogées, 62 % déclarent rencontrer « beaucoup » ou « énormément » de difficultés pour recruter des travailleurs titres-services au sein des bassins wallons dans lesquels ils sont actifs. Ce niveau élevé confirme que la pénurie de main-d'œuvre constitue un enjeu structurel pour le secteur. Toutefois, l'ampleur des difficultés varie fortement selon la localisation et le type d'entreprise.

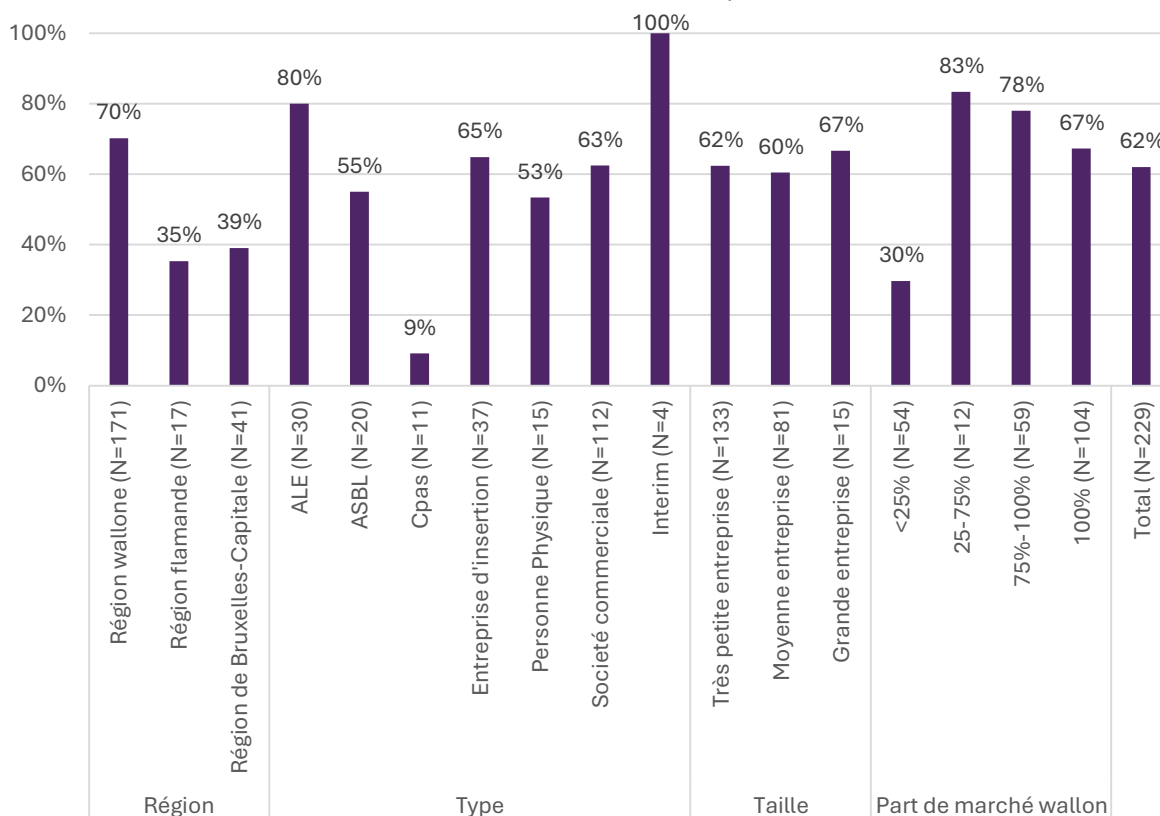
- **Région** : Les entreprises localisées en Région wallonne déclarent plus souvent avoir des difficultés de recrutement dans un des bassins wallons dans lesquels ils sont actifs (70 %) que les entreprises localisées en Région de Bruxelles-Capitale (39 %) ou flamande (35 %).
- **Type** : Les sociétés d'intérim sont les plus touchées : toutes (100 %) déclarent éprouver de fortes difficultés. Les ALE présentent également un taux élevé (80 %), tandis que les entreprises commerciales et d'insertion font état de difficultés comparables, avec respectivement 63 % et 65 %. À l'inverse, les CPAS semblent beaucoup moins confrontés à ce problème : seuls 9 % indiquent



éprouver de fortes difficultés, ce qui peut s'expliquer par leur accès privilégié à un public orienté par les services sociaux locaux.

- **Taille de l'entreprise :** Les difficultés de recrutement concernent l'ensemble des tailles d'entreprises, mais avec des intensités contrastées. Elles sont élevées dans les très petites entreprises (62 %), restent importantes dans les entreprises moyennes (60 %) et atteignent un niveau particulièrement élevé dans les grandes entreprises (67 %).
- **Part de marché en Wallonie :** Les entreprises dont l'activité est majoritairement ou exclusivement wallonne semblent davantage exposées : 67 % des entreprises actives à 100 % en Wallonie déclarent de fortes difficultés, contre seulement 30 % de celles dont la part de marché wallonne est inférieure à 25 %. Les entreprises dont l'activité se répartit entre 25 % et 75 % affichent le pourcentage le plus élevé (83 %), ce qui pourrait refléter les contraintes supplémentaires liées à l'organisation du travail sur plusieurs territoires, notamment les déplacements interrégionaux ou la gestion de plusieurs marchés de l'emploi simultanément.

Figure 77 : Part des entreprises qui déclarent avoir beaucoup ou énormément de difficultés à recruter des travailleurs Titres-Services au sein des bassins wallons dans lesquels ils sont actifs



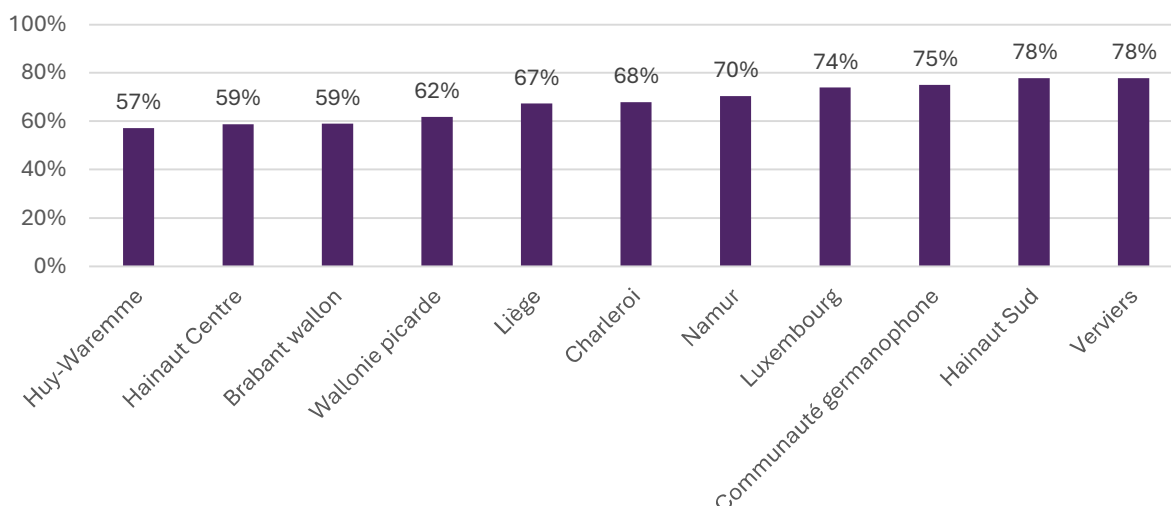
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services



## De fortes disparités entre bassins géographiques

Les difficultés de recrutement varient cependant sensiblement selon le bassin économique d'activité. Les zones où la proportion d'entreprises déclarant « beaucoup » ou « énormément » de difficultés est la plus élevée sont Verviers (78 %) et le Hainaut Sud (78 %), suivies de la Communauté germanophone (75 %) et de la province du Luxembourg (74 %). À l'inverse, des bassins comme Huy-Waremme, le Hainaut Centre ou le Brabant wallon se situent en dessous de 60 %, même si les difficultés y demeurent significatives.

Figure 78 : Part des entreprises qui déclarent avoir beaucoup ou énormément de difficultés à recruter des travailleurs Titres-Services



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

Ces écarts témoignent d'une forte territorialisation des tensions de recrutement. Toutefois, lorsqu'on confronte ces perceptions au rapport entre l'offre de postes et la disponibilité de candidats dans chaque bassin, certains résultats apparaissent contre-intuitifs.

En Brabant wallon, on observe le plus grand nombre de postes vacants sur l'ensemble de l'année 2024 (1372), alors que seuls 202 demandeurs d'emploi étaient positionnés sur le métier d'aide-ménager à la fin septembre 2024. Pour rappel, un emploi est considéré comme étant en pénurie lorsque moins de 2 CE se positionnent pour un poste vacant. Ce déséquilibre structurel suggère une tension marquée entre l'offre et la demande. Pourtant, les entreprises de ce bassin figurent parmi celles qui déclarent le moins de difficultés importantes.

À l'inverse, dans le Hainaut Sud, où 501 postes vacants ont été enregistrés en 2024 pour 1184 demandeurs d'emploi positionnés en septembre, 78 % des entreprises signalent de fortes difficultés, alors que les indicateurs numériques suggèrent une situation plus favorable sur le plan quantitatif.

De tels décalages invitent à aller au-delà d'une lecture strictement arithmétique de la pénurie. Plusieurs facteurs peuvent contribuer à expliquer ces incohérences apparentes :

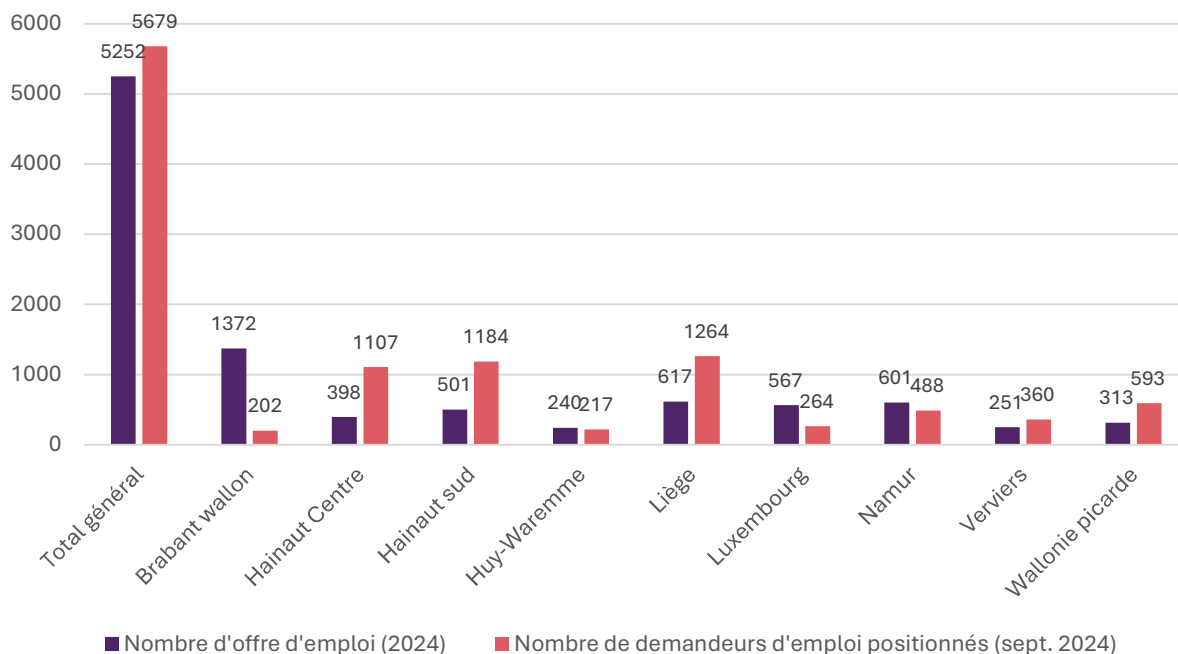
- **L'adéquation des profils plutôt que leur nombre** : un bassin peut compter de nombreux demandeurs d'emploi, mais peu correspondant réellement aux critères demandés (maîtrise de la langue, mobilité, expérience).
- **Les effets de bassin d'emploi élargi** : en particulier dans le Brabant wallon, qui peut bénéficier de la proximité immédiate de la Région de Bruxelles-Capitale. Cette proximité facilite le recrutement de demandeurs d'emploi bruxellois, élargissant de facto le vivier de candidats au-delà des seuls demandeurs d'emploi domiciliés dans le bassin wallon.
- **Des contraintes organisationnelles spécifiques aux territoires** : dans certains bassins, notamment plus étendus ou ruraux, les difficultés peuvent être davantage liées à la dispersion géographique des clients, aux distances à parcourir ou à la complexité des plannings, indépendamment du rapport quantitatif entre postes vacants et demandeurs d'emploi.



- **Des pratiques de recrutement différenciées** : le recours plus ou moins fréquent à des canaux informels (bouche-à-oreille, réseaux locaux, recommandations) peut atténuer la perception de la pénurie dans certains territoires, malgré une faible visibilité statistique des candidats disponibles.

Ces éléments montrent que la pénurie ne se réduit pas à un simple déséquilibre numérique entre postes vacants et demandeurs d'emploi : elle dépend aussi de la qualité de l'appariement, des conditions locales de travail, de la mobilité, des pratiques de recrutement et du positionnement du secteur dans chaque territoire. Ces éléments sont étudiés dans le point suivant.

*Figure 79 : Comparaison du nombre de postes vacants dans les offres d'emploi en 2024 et le nombre de chercheurs d'emploi positionnés sur le métier d'aide ménager fin septembre 2024*



Source : IDEA Consult sur base des données du Forem. Note : 392 postes vacants sont situés dans d'autres région et/ou dans un bassin inconnu

### **Au-delà du manque de candidats, trois entreprises sur cinq déclarent éprouver des difficultés de recrutement liées à l'insuffisance de compétences transversales**

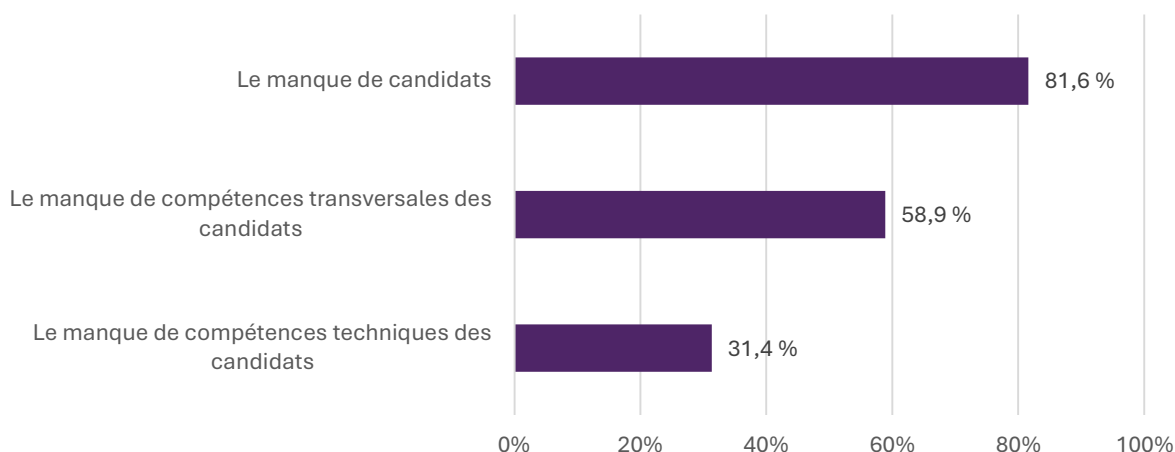
L'enquête menée auprès des entreprises met d'abord en évidence que la principale difficulté de recrutement demeure le manque de candidats, mentionné par 81,6 % des entreprises. Toutefois, ce constat ne suffit pas à expliquer l'ensemble des tensions : **une proportion significative d'entreprises (58,9 %) déclare rencontrer également des difficultés en raison d'un déficit de compétences transversales chez les candidats**. Ces compétences renvoient notamment à la mobilité (permis de conduire), à la motivation, à l'attitude professionnelle, ou encore à la maîtrise des langues.

Près d'un tiers des entreprises (31,4 %) évoquent par ailleurs un manque de compétences **techniques** directement liées au métier, telles que les techniques de nettoyage ou de repassage.





Figure 80 : Part des principales difficultés rencontrées par les entreprises en matière de recrutement de travailleurs Titres-Services



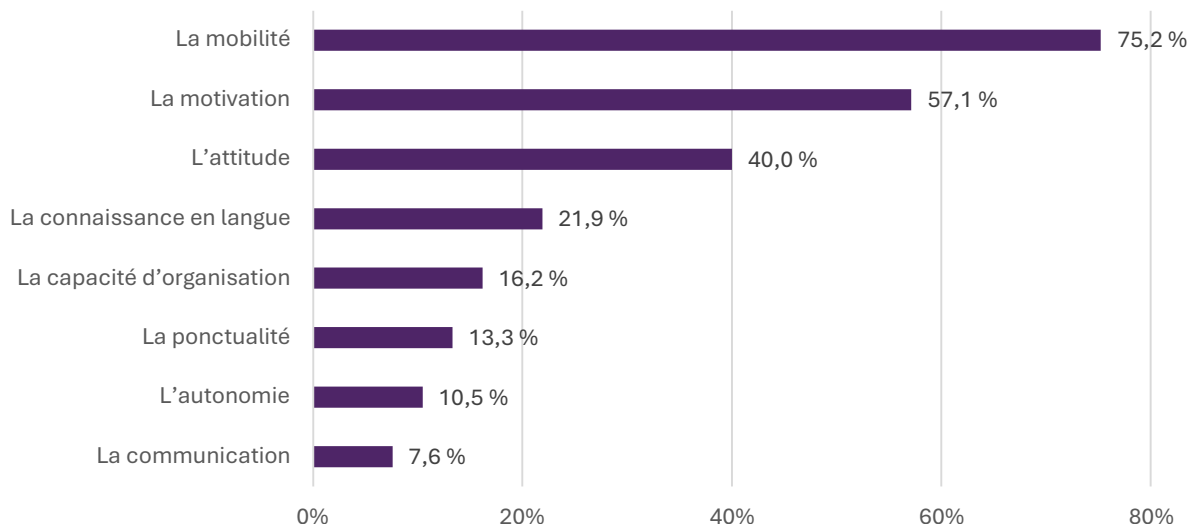
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

### La mobilité : principale source de difficultés parmi les compétences transversales

Parmi les compétences transversales qui posent le plus de difficultés, la mobilité constitue le facteur le plus fréquemment cité : **trois quart des entreprises confrontées à un manque de compétences transversales indiquent que l'absence de moyens de déplacement ou de permis représente un obstacle majeur**. Viennent ensuite la motivation (57,1 %) et l'attitude professionnelle (40 %). Les questions linguistiques apparaissent également importantes : une entreprise sur cinq rapporte que la maîtrise insuffisante des langues constitue une difficulté.

D'autres compétences sont moins fréquemment mentionnées mais restent significatives : la capacité d'organisation (16,2 %), la ponctualité (13,3 %), l'autonomie (10,5 %) et les compétences de communication (7,6 %).

Figure 81 : Les compétences transversales qui posent le plus de problèmes pour le recrutement de travailleurs Titres-Services? (N=105)



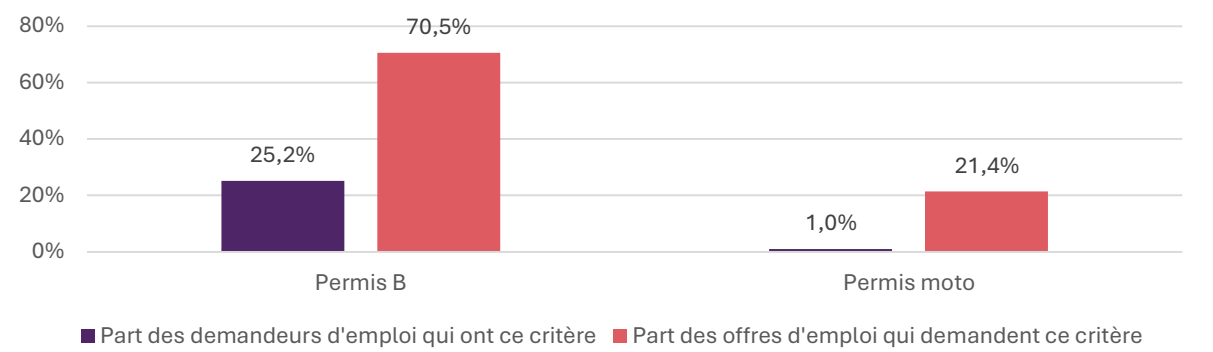
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

Les résultats de l'enquête se confirment lorsqu'on compare les compétences effectivement disponibles chez les demandeurs d'emploi et celles exigées dans les offres d'emploi. Cette comparaison révèle une **adéquation limitée entre profils disponibles et besoins des employeurs**. Ainsi, alors que 70,5 % des postes vacants requièrent le permis B, seuls 25,2 % des demandeurs



d’emploi en disposent. De même, 21,4 % des postes demandent le permis moto, alors que cette compétence n’est présente que chez 1 % des demandeurs d’emploi.

Figure 82 : Comparaison de la part de postes vacants dans les offres d’emploi en 2024 et la part de chercheurs d’emploi positionnés sur le métier d’aide ménager à la fin septembre 2024 selon les critères demandés



Source : IDEA Consult sur base des données du Forem

L’aide au permis : une réponse à cette difficulté, privilégiée par les entreprises d’insertion

L’aide au permis consiste en la prise en charge par le Forem des coûts de formation au permis B ou AM, pour un montant compris entre 1.957 € et 2.709,01 € selon les années et les auto-écoles. Le projet a débuté en 2021. La sélection des bénéficiaires se fait selon l’ordre chronologique d’introduction des demandes, avec un maximum de deux travailleurs par entreprise Titres-Services. En raison d’une enveloppe budgétaire limitée, toutes les entreprises ne peuvent toutefois pas en bénéficier, et le nombre d’aide-ménagère pouvant en bénéficier est de maximum 2 par entreprise. Notons également que seuls les travailleurs occupés au sein d’une entreprise agréée Titres-Services dont le siège social est situé en Région wallonne peuvent en bénéficier.

On observe dans le tableau ci-dessous une **diminution progressive du nombre de permis financés** et des montants pris en charge par le Forem entre 2021 et 2024. Le nombre de permis financés passe de 182 en 2021 à 80 en 2024, tandis que les montants diminuent de 381.824 € à 199.425 €. Cette évolution peut s’expliquer par un effet de lancement du dispositif : lors de son introduction en 2021, les entreprises ont probablement mobilisé l’aide pour les aide-ménagères qui n’étaient pas encore titulaires du permis. Une fois ces travailleuses formées et le permis obtenu, le besoin diminue naturellement, ce qui pourrait expliquer la baisse progressive du recours au dispositif les années suivantes.

Tableau 27 : Evolution du nombre de permis et du montant remboursés par le Forem entre 2021 et 2024

|                                | 2021      | 2022      | 2023      | 2024      |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Nombre de permis financés      | 182       | 148       | 98        | 80        |
| Montants financés par le Forem | 381.824 € | 340.161 € | 239.904 € | 199.425 € |

Source : IDEA Consult sur la base des données du Forem

Une nouvelle fois, des différences apparaissent selon la forme juridique de l’entreprise. Le tableau ci-dessous présente la part d’entreprises dont au moins une aide-ménagère a bénéficié de l’aide au permis entre 2021 et 2024. On constate que **les entreprises d’insertion sont de loin les plus utilisatrices de cette aide : en 2024, 86 % d’entre elles y ont eu recours**. Elles sont suivies par les ALE (50 %) et les sociétés intérimaires (50 %). Il convient toutefois de noter que ces dernières sont très peu représentées dans l’échantillon (deux entreprises seulement). Les entreprises commerciales



présentent une proportion plus faible (38 % en 2024). Viennent ensuite les ASBL (28 %), les CPAS (28 %), les communes (25 %) et les entreprises en personne physique (20 %).

Tableau 28 : Évolution de la part d’entreprises wallonnes dont au moins une aide-ménagère a bénéficié de l’aide au permis entre 2021 et 2024

|                   | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-------------------|------|------|------|------|
| ALE               | 25%  | 46%  | 48%  | 50%  |
| ASBL              | 14%  | 23%  | 26%  | 28%  |
| Commune           | 25%  | 25%  | 25%  | 25%  |
| CPAS              | 12%  | 26%  | 27%  | 28%  |
| Insertion         | 65%  | 87%  | 86%  | 86%  |
| Personne Physique | 7%   | 16%  | 16%  | 20%  |
| Commerciale       | 20%  | 35%  | 35%  | 38%  |
| Intérim           | 50%  | 50%  | 50%  | 50%  |

Source : IDEA Consult sur la base des données du Forem

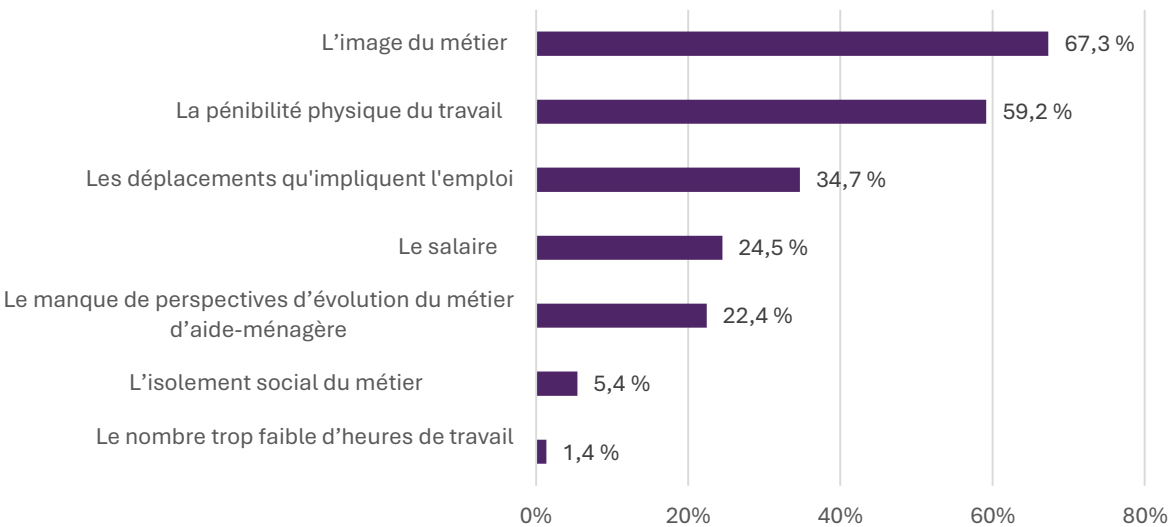
Ces résultats doivent néanmoins être interprétés avec prudence. En effet, nous ne disposons pas d’informations sur le nombre d’aide-ménagères ne possédant pas le permis de conduire au sein des entreprises. Il est donc difficile de déterminer si les entreprises qui ne mobilisent pas cette aide le font par manque d’intérêt ou simplement parce que leurs aide-ménagères disposent déjà d’un permis.

### 3.4 Les causes du manque de candidats potentiels : l’avis des entreprises et des aide-ménagères

#### L’image du métier, la pénibilité du travail et la faiblesse des conditions d’emploi : des facteurs centraux du manque d’intérêt pour le métier

Les résultats de l’enquête menée auprès des entreprises (voir figure ci-dessous), croisés avec les entretiens de groupe réalisés auprès d’aide-ménagères, mettent en évidence un faisceau de facteurs convergents pour expliquer le manque d’attrait du métier pour les candidats potentiels.

Figure 83 : Raisons du manque d’intérêt des candidats potentiels selon les entreprises



Source : IDEA Consult sur la base de l’enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services



Ainsi, plusieurs dimensions principales se dégagent et permettent d'expliquer le manque d'attrait du métier :

- **Une image dévalorisée du métier**

Le manque de candidats potentiels semble étroitement lié à un intérêt limité pour le métier d'aide-ménager. Du point de vue des entreprises, l'image du métier constitue la raison la plus citée du manque d'intérêt (67,3 % des répondants). Cette représentation peu valorisante apparaît comme un frein majeur à l'attractivité du secteur.

Les résultats des enquêtes quantitatives sont largement corroborés par les échanges recueillis lors des focus groups menés auprès d'aides-ménagères en Wallonie. Celles-ci décrivent un métier peu considéré socialement, souvent perçu comme une activité « faute de mieux », ce qui détourne en particulier les publics plus jeunes du secteur. Une participante résume ainsi ce manque de reconnaissance :

*« Dans le secteur, on est vues vraiment comme des boniches, c'est la reconnaissance le problème. » (Focus group aide-ménagères).*

D'autres insistent sur le fait que le métier est rarement envisagé comme un projet professionnel à part entière :

*« Moi j'estime aussi que pour les jeunes, il y a pas d'attrait parce qu'aide-ménagère, c'est la femme à tout faire, c'est la bonne pour eux. C'est l'image collective des titres-services. Ils y mettront un pied que quand ils seront contraints et forcés. » (Focus group aide-ménagères).*

*« Quand je parle de ce métier à des connaissances qui cherchent un travail, ils disent que le nettoyage, c'est pas leur truc parce que c'est pas un vrai métier. » (Focus group aide-ménagères).*

Ce décalage entre l'utilité sociale du travail réalisé et la faible reconnaissance symbolique du métier apparaît comme un facteur central du manque d'intérêt observé.

- **Une pénibilité physique et émotionnelle importante**

La pénibilité du travail constitue une autre dimension majeure : elle est mentionnée par 59,2 % des entreprises comme raison du manque d'intérêt. Les aide-ménagères décrivent un travail plus exigeant que ce que beaucoup de nouvelles recrues imaginent. L'une d'elles insiste sur la différence entre le ménage chez soi et le travail chez les clients :

*« Aide-ménagère, c'est pas si facile que ça. [...] Ils croient que aide-ménagère, c'est comme nettoyer chez soi. Ben non, c'est pas comme chez soi, on doit faire 10 fois mieux que chez soi et plus vite parce qu'on a 4h pour faire une maison. » (Focus group aide-ménagères).*

Certaines évoquent également des situations particulièrement difficiles dans certains logements :

*« Tu peux tomber sur des très bons clients, comme tu peux tomber sur des maisons où quand t'arrives, t'as envie de partir en courant. Et ça aussi, il y a des filles qui, quand elles arrivent là, elles voient ça, elles se barrent. » (Focus group aide-ménagères).*

Ces éléments mettent en évidence que le métier ne se réduit pas à l'exécution de tâches domestiques ordinaires, mais qu'il s'accompagne d'une intensification du travail, d'attentes élevées de la part de certains clients et d'une exposition régulière à des conditions de travail éprouvantes, notamment dans un contexte de hausse du prix des titres-services, qui conduit certains clients à réduire le volume d'heures prestées tout en maintenant des exigences de service comparables à celles antérieures.

- **Des conditions d'emploi peu attractives : horaires morcelés, déplacements, revenu global limité**

Les déplacements inhérents à l'emploi sont également mentionnés par **34,7 % des entreprises comme un facteur de désintérêt**. Ils se combinent à la faiblesse des rémunérations et à la difficulté de construire un volume horaire stable. Le **niveau de rémunération** est identifié comme une cause du manque d'intérêt par 24,5 % des entreprises.



Là encore, la parole des aides-ménagères précise la manière dont ces facteurs se conjuguent dans la pratique. Une participante explique :

*« C'est pas qu'on ne veut pas travailler, mais pour gagner raisonnablement ta vie, tu accumules les heures... et physiquement tu le payes. »* (Focus group aide-ménagères).

Une autre insiste sur **l'impossibilité de construire un temps plein soutenable**, les heures de déplacement n'étant généralement pas comptabilisées comme temps de travail. Un temps plein de 38 heures se traduit en réalité par une présence bien plus longue allant jusqu'à 43-44 heures :

*« C'est même pas spécialement le salaire horaire le problème, parce que maintenant le salaire horaire a fait un bond en avant avec les 0,77 €. Il y a beaucoup de professions qui ont le même salaire. Le problème, c'est que nous, on peut pas le faire en 38h, c'est impossible. Donc, on peut pas avoir le salaire temps plein que les autres ont parce qu'avec les déplacements et tout ça, c'est pas possible. Ou alors, tu as des enfants mais tu les vois pas quoi. Tu les déposes à la garderie à 06h30, tu vas les chercher à 18h si tu veux faire 38h. C'est très dur. Moi, le max où je suis montée, c'est 36h et il y a des jours où je faisais 3-4 clients, je travaillais du lundi au samedi et à un moment, bah moi j'ai dit non, là il faut que je diminue parce que sinon je vois pas mes gosses. »* (Focus group aide-ménagères).

Une participante compare directement le métier avec d'autres emplois peu qualifiés :

*« Moi, je fais aussi des heures en tant que technicienne de surface pour une entreprise et je suis payée beaucoup plus, 17 €, alors que c'est plus facile de nettoyer des bureaux. »* (Focus group aide-ménagères).

Ces témoignages montrent que ce n'est pas uniquement le niveau du salaire horaire qui est en cause, mais plus largement la combinaison entre rémunération, fragmentation des horaires, temps de déplacement et conciliation avec la vie familiale.

#### • Un secteur offrant peu de perspectives d'évolution

Si **l'absence de perspectives d'évolution professionnelle est mentionnée par 22,4 % des entreprises** comme un frein au recrutement, les focus groups montrent que cette réalité constitue, **pour les travailleuses, un enjeu bien plus central encore**. Les aides-ménagères soulignent que le secteur titres-services a été historiquement conçu comme un emploi transitoire, un « tremplin » permettant de retrouver rapidement une activité, mais sans véritable possibilité de progression au fil du temps.

Plusieurs participantes décrivent un métier dans lequel on entre par nécessité mais dont il est difficile de sortir, faute d'un dispositif permettant d'acquérir des compétences reconnues ou de suivre des formations sans perte financière. Comme l'expliquent certaines d'entre elles :

*« Historiquement, c'était un job de quelques années, le temps de rebondir d'une situation comme une séparation ou une perte d'emploi... pas une carrière. On dit que c'est un tremplin, mais c'est pas vrai : si vous voulez faire une formation, demander le congé-éducation, vous avez une perte de salaire, et elle n'est pas petite. »* (focus group aide-ménagères)

L'absence de perspectives pousse de nombreuses travailleuses à envisager d'autres secteurs considérés comme plus valorisants. Une participante témoigne :

*« Il faut donner l'envie aux gens de rester et de faire un effort pour évoluer. Certaines collègues arrivent à s'en aller : elles vont soit comme techniciennes de surface dans les homes parce que les conditions sont meilleures, soit elles reprennent une formation pour être aide familiale. Elles trouvent ça plus valorisant. Mais ce n'est pas le dispositif qui leur permet : on le fait sur son temps, sur son argent. Il n'y a rien de mis en place. »* (focus group aides-ménagères).

Même lorsque des possibilités de transition existent (formations, passerelles, reconversion) elles sont souvent **mal connues, peu accessibles financièrement, ou difficiles à concilier avec les horaires morcelés caractéristiques du métier et les responsabilités familiales**. Pour plusieurs aides-ménagères faisant partie du focus groupe, cette absence d'évolution structurée contribue à installer un sentiment de stagnation professionnelle.



Ainsi, l'absence de perspectives ne constitue pas une dimension secondaire, mais un frein majeur à l'attractivité du métier. Les verbatims témoignent d'un **rapport au métier souvent marqué par la contrainte plutôt que par l'envie** :

*« Ca m'attriste même de voir que des jeunes filles et jeunes hommes puissent venir travailler dans les Titres-Services, ils devraient faire autre chose »* (focus group aide-ménagères)

*« Je trouve pas ça valorisant moi. Même si je fais mon travail convenablement, je n'aime pas mon travail. »* (focus group aide-ménagères)

*« C'est pas le taf qu'elles ont envie de faire, ni le taf rêvé de personne d'ailleurs hein, faut rester réaliste. Je sais pas qui, ici, fait ce taf par passion »* (focus group aide-ménagères)

Ces propos montrent que, pour beaucoup, le métier est vécu comme une solution d'urgence ou de nécessité plutôt qu'un choix professionnel durable, un facteur clé du manque d'intérêt pour le secteur et de la difficulté à attirer de nouveaux candidats.

- **Isolement du métier**

Enfin, certains éléments, bien que plus marginalement cités par les entreprises, contribuent également au désintérêt pour le métier : l'isolement social lié au travail chez les clients (5,4 %). Du côté des aides-ménagères, ceci est décrit comme oscillant entre autonomie appréciée et solitude pesante :

*« Parfois, pendant une journée complète, je ne vois personne. Parfois c'est lourd. Parfois, c'est bien »* (focus group aide-ménagères)

Ces dimensions qualitatives complètent utilement les constats statistiques en montrant comment les conditions concrètes d'exercice du métier nourrissent le manque d'intérêt et alimentent la pénurie de main-d'œuvre.

### **3.5 Les conséquences du manque de candidats sur les entreprises**

#### **La moitié des entreprises doivent régulièrement refuser des clients en raison d'un manque de personnel**

Interrogées sur leur capacité à répondre aux demandes des clients, qu'il s'agisse d'accepter de nouveaux bénéficiaires ou d'augmenter le volume de prestations chez des clients existants, une large majorité des entreprises déclarent avoir déjà dû refuser des demandes faute de personnel disponible. Plus précisément, 49,1 % d'entre elles indiquent devoir le faire régulièrement, et 32,8 % occasionnellement. Seules 18,1 % affirment ne presque jamais, voire jamais, devoir refuser des clients.

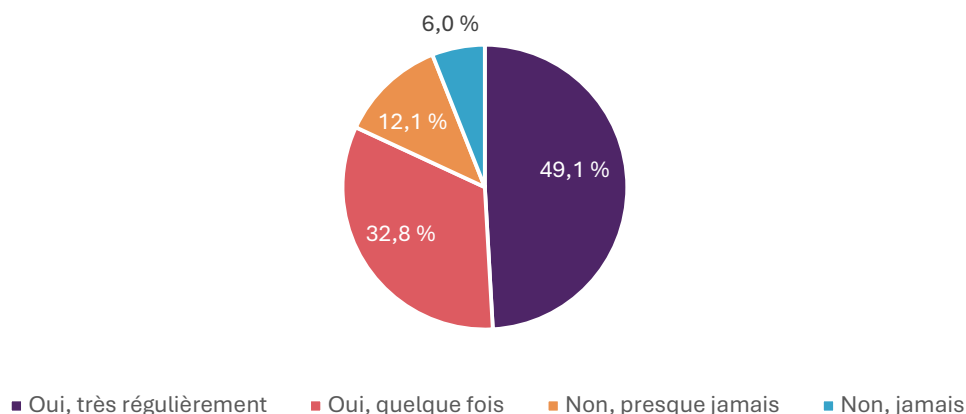
Si cette situation pourrait a priori laisser penser à un impact sur la consommation de titres-services ou sur le nombre d'utilisateurs, aucun lien direct n'a toutefois pu être mis en évidence à partir de l'enquête menée auprès des utilisateurs. Cela peut notamment s'expliquer par le fait que, malgré des délais ou des refus ponctuels, la densité du tissu d'entreprises permet probablement aux ménages de trouver une solution alternative, de sorte que la demande finit, dans la majorité des cas, par être satisfaite.

Ce phénomène semble dès lors affecter principalement les entreprises, en particulier celles confrontées à des difficultés de recrutement et à un absentéisme élevé. À cet égard, l'enquête auprès des entreprises met en évidence que, lorsqu'une baisse des recettes est observée, celle-ci est en premier lieu liée à l'incapacité de répondre à la demande des clients en raison de la pénurie de main-d'œuvre (72,2 %), loin devant les autres facteurs.





Figure 84 : Part des entreprises qui ont déjà dû ou non refuser des clients ou une demande d'hausse de prestations chez un client en raison d'un manque de personnel titre-service



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

Cette situation met en évidence **un enchevêtrement clair entre pénurie de main-d'œuvre et capacité de croissance du secteur**. Le fait que près d'une entreprise sur deux refuse régulièrement des demandes suggère un niveau de tension particulièrement élevé, où l'insuffisance de main-d'œuvre ne se limite plus à un problème de recrutement, mais affecte directement :

- la continuité du service auprès des clients existants,
- la possibilité d'acquérir de nouveaux clients,
- et, plus largement, la viabilité économique des entreprises.

L'incapacité à répondre à la demande traduit également un risque de **perte d'attractivité du secteur** : des délais prolongés, l'incapacité à honorer des demandes et une instabilité dans l'organisation des prestations peuvent détériorer la satisfaction des clients et renforcer la concurrence entre entreprises.

### Des effets inégaux de la pénurie de main-d'œuvre sur l'activité des entreprises titres-services

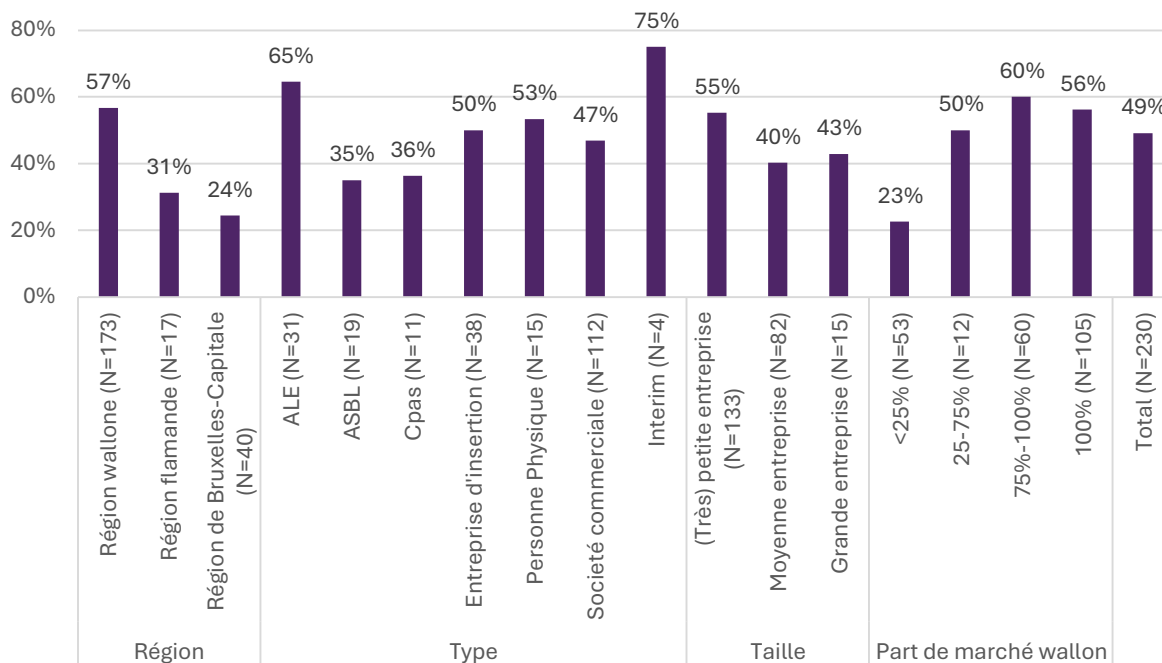
La figure suivante présente la part des entreprises titres-services déclarant refuser très régulièrement des clients ou des demandes d'augmentation de prestations en raison d'un manque de personnel, selon différentes caractéristiques. Les résultats confirment que la pénurie de main-d'œuvre se traduit non seulement par des difficultés de recrutement, mais aussi par des restrictions concrètes de l'activité.

- **Région** : Les refus très réguliers sont nettement plus fréquents en Région wallonne (57 %) qu'en Région flamande (31 %) ou en Région de Bruxelles-Capitale (24 %). Ce gradient régional est cohérent avec les analyses précédentes montrant des difficultés de recrutement plus marquées en Wallonie, ainsi qu'un public de demandeurs d'emploi plus éloigné du marché du travail et caractérisé par une mobilité plus limitée, ce qui restreint la capacité des entreprises à répondre à la demande.
- **Type d'entreprise** : Les entreprises de travail intérimaire déclarent le niveau le plus élevé de refus très réguliers (75 %), suivies des ALE (65 %) et des entreprises d'insertion (50 %). Les sociétés commerciales (47 %) et les personnes physiques (53 %) se situent également à des niveaux élevés. À l'inverse, les CPAS (36 %) et, dans une moindre mesure, les ASBL (35 %) déclarent moins fréquemment devoir refuser des demandes. Ces différences font écho aux analyses précédentes sur les difficultés de recrutement.
- **Taille de l'entreprise** : Le recours fréquent au refus de clients concerne l'ensemble des tailles d'entreprises, mais avec une intensité variable. Il est particulièrement élevé dans les (très) petites entreprises (55 %) et moins dans les moyennes (40 %) ou grandes entreprises (43 %), ce qui suggère que ces dernières disposent de capacités organisationnelles plus importantes pour absorber les fluctuations de la demande, même dans un contexte de pénurie persistante.



- **Part de marché wallon :** Les entreprises fortement implantées en Wallonie déclarent plus fréquemment refuser des clients : 60 % pour celles dont la part de marché wallon est comprise entre 75 % et 100 %, et 56 % pour celles actives à 100 % en Wallonie. À l'inverse, les entreprises faiblement présentes sur le marché wallon (< 25 %) déclarent beaucoup moins souvent des refus très réguliers (23 %). Ces résultats sont cohérents avec les analyses précédentes montrant que l'exposition au marché wallon, combinée à des contraintes de mobilité et à un public de recrutement plus éloigné de l'emploi, accentue les tensions opérationnelles.

Figure 85 : Part des entreprises qui refusent des clients ou une demande d'hausse de prestations chez un client très régulièrement en raison d'un manque de personnel titre-service



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

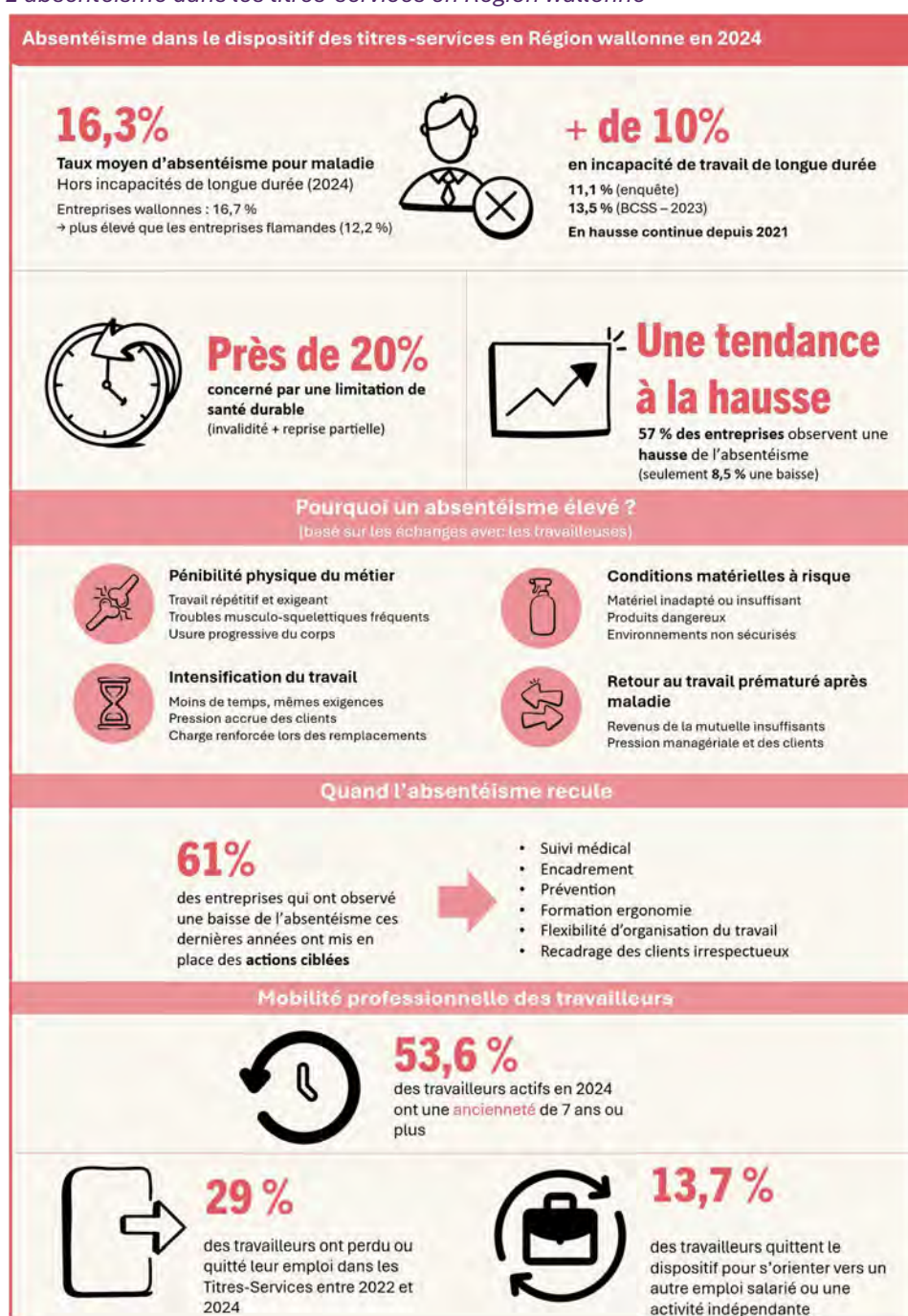


## 4. L'absentéisme et la trajectoire professionnelle des travailleurs

Ce chapitre analyse deux dimensions complémentaires de la stabilité de l'emploi dans les titres-services : **l'absentéisme et les trajectoires professionnelles** des travailleurs. L'absentéisme renseigne sur les conditions de travail et les difficultés rencontrées au quotidien, tandis que l'examen des situations professionnelles antérieure et postérieure permet de comprendre d'où viennent les travailleurs et ce qu'ils deviennent après leur passage dans le dispositif. Ensemble, ces éléments offrent une vue d'ensemble des facteurs qui influencent la continuité l'emploi dans le secteur.

La figure suivante résume les principales informations et données de ce chapitre.

Figure 86 : L'absentéisme dans les titres-services en Région wallonne



## 4.1 Les chiffres de l'absentéisme dans le dispositif des titres-services

L'absentéisme constitue un élément central pour comprendre la stabilité de l'emploi dans le secteur des titres-services et les difficultés rencontrées par les entreprises dans la gestion de leur personnel. Cette section en présente les niveaux déclarés, l'évolution perçue au cours des dernières années ainsi que les principales mesures mises en place pour y faire face.

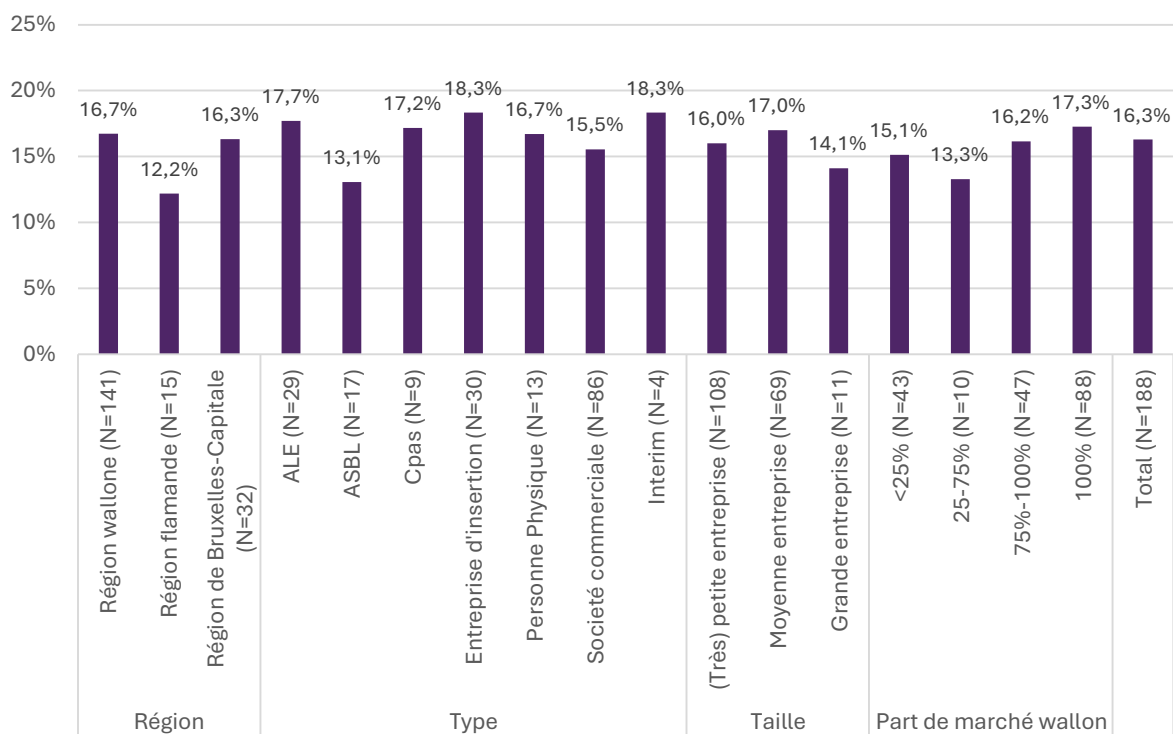
### Un absentéisme globalement élevé dans le secteur, avec des écarts notables selon les caractéristiques des entreprises

Selon les données d'enquête, le taux d'absentéisme pour maladie déclaré par les entreprises Titres-Services pour l'année 2024 se situe, en moyenne, à 16,3 %. Le taux d'absentéisme correspond ici à la proportion d'heures ou de jours de travail perdues en raison d'absences pour maladie au cours de l'année 2024. Il n'inclut pas les travailleurs en incapacité de travail de longue durée (plus d'un an), lesquels relèvent du régime d'invalidité et ne sont pas comptabilisés dans cet indicateur. Plusieurs différences apparaissent selon la région, le type d'entreprise, la taille et la part de marché wallonne.

- **Région :** En matière d'absentéisme, des différences notables apparaissent selon la région. Les entreprises actives en Région wallonne déclarent un taux moyen d'absentéisme de 16,7 % en 2024, un niveau supérieur à celui observé en Région flamande (12,2 %), mais proche de celui enregistré en Région de Bruxelles-Capitale (16,3 %).
- **Type d'entreprises :** Le taux d'absentéisme varie sensiblement selon le type d'opérateur. Les entreprises d'insertion enregistrent le niveau le plus élevé (18,3 %), tout comme les entreprises de travail intérimaire (18,3 %). Les sociétés commerciales présentent également un taux d'absentéisme relativement élevé (15,5 %). À l'inverse, les ASBL (13,1 %) et les ALE (17,7 %) se situent à des niveaux plus modérés, tandis que les CPAS affichent le taux le plus faible (9,0 %). Selon les entreprises d'insertion interrogées, ce niveau d'absentéisme plus élevé pourrait s'expliquer par le **profil plus vulnérable du public** qu'elles accompagnent, ces structures ayant précisément pour mission l'insertion de personnes plus éloignées du marché du travail. Cette interprétation semble partiellement corroborée par les données relatives au niveau de diplôme des travailleurs employés dans ces entreprises, qui montrent une proportion plus élevée de travailleurs faiblement qualifiés. Cet indicateur ne permet toutefois pas, à lui seul, de caractériser pleinement ce public.
- **Taille :** L'absentéisme varie de manière modérée selon la taille des entreprises. Les (très) petites entreprises déclarent un taux moyen de 16,0 %, proche de la moyenne sectorielle. Les entreprises de taille moyenne enregistrent le taux le plus élevé (17,0 %), ce qui peut traduire une plus grande sensibilité aux absences dans des structures où les marges organisationnelles restent limitées. À l'inverse, les grandes entreprises affichent un taux plus faible (14,1 %).
- **Part de marché wallon :** Le taux d'absentéisme varie également selon le degré d'ancrage des entreprises sur le marché wallon. Les entreprises dont la part de marché wallon est comprise entre 25 % et 75 % déclarent le taux le plus faible (13,3 %). À l'inverse, l'absentéisme est plus élevé parmi les entreprises fortement implantées en Wallonie, avec 16,2 % pour celles dont la part de marché est comprise entre 75 % et 100 %, et 17,3 % pour les entreprises actives à 100 % sur le marché wallon.



Figure 87 : Estimation du pourcentage d'absentéisme déclaré par les entreprises pour l'année 2024



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

### Une incapacité de longue durée qui concerne plus d'un travailleur titres-services sur dix, avec des niveaux particulièrement élevés dans les entreprises d'insertion et les ALE

La proportion de travailleurs Titres-Services actuellement en incapacité de travail de longue durée (plus d'un an) s'élève en moyenne à 11,1 %. Cet indicateur correspond au pourcentage de travailleurs reconnus en invalidité par l'INAMI, absents depuis plus d'un an et donc exclus du calcul de l'absentéisme courant. Ce niveau est cohérent avec les chiffres publiés par Securex, qui observent en 2023 un taux d'invalidité de 10,43 % dans le secteur des titres-services pour toute la Belgique, contre seulement 3,27 % pour l'ensemble des secteurs<sup>33</sup>. Dans notre enquête, des écarts significatifs apparaissent par ailleurs selon le type d'employeur, la taille de l'entreprise et leur implantation en Wallonie.

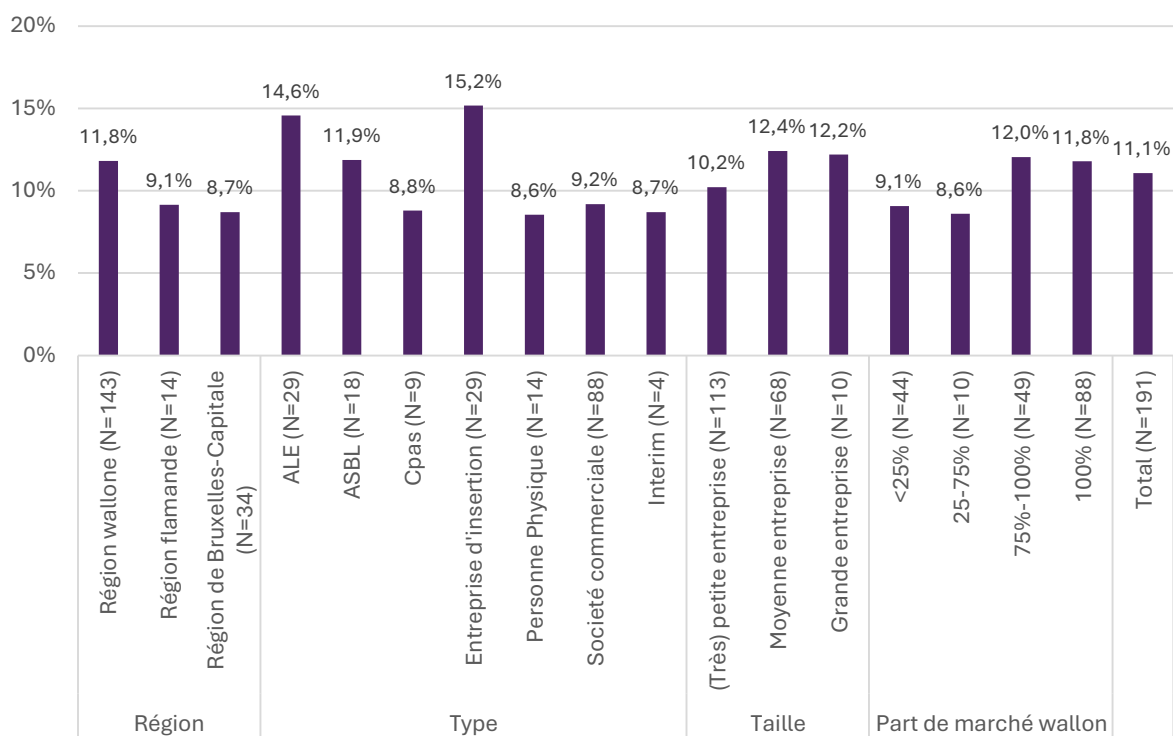
- Région :** Les entreprises actives en Région wallonne déclarent une proportion plus élevée de travailleurs en incapacité de longue durée (11,8 %) que celles situées en Région flamande (9,1 %) et en Région de Bruxelles-Capitale (8,7 %). Cette configuration est cohérente avec les analyses précédentes montrant, en Wallonie, des taux d'absentéisme plus élevés et des tensions de recrutement plus marquées, dans un contexte où le public employé est souvent plus éloigné du marché du travail.
- Type d'entreprises :** Les entreprises d'insertion affichent la proportion la plus élevée de travailleurs en incapacité de longue durée (15,2 %), suivies des ALE (14,6 %). À l'inverse, les CPAS (8,8 %), les personnes physiques (8,6 %), les sociétés commerciales (9,2 %) et les entreprises de travail intérimaire (8,7 %) présentent des niveaux plus faibles. Ces résultats font écho aux constats relatifs à l'absentéisme, et suggèrent que les structures employant des publics plus fragilisés ou cumulant des objectifs sociaux peuvent être davantage confrontées à des incapacités de longue durée.

<sup>33</sup> Les chiffres Securex reposent toutefois sur une méthodologie différente, fondée sur des données administratives individuelles de leurs entreprises clientes ; ils n'en constituent pas moins un repère utile confirmant la spécificité et l'ampleur du phénomène dans ce secteur.



- **Taille :** La proportion de travailleurs en incapacité de longue durée augmente avec la taille de l'entreprise. Elle s'élève à 10,2 % dans les (très) petites entreprises, atteint 12,4 % dans les entreprises de taille moyenne, et reste élevée dans les grandes entreprises (12,2 %).
- **Part de marché wallon :** Les entreprises faiblement implantées en Wallonie (<25 %) présentent une proportion relativement faible de travailleurs invalides (9 %). Cette part augmente nettement parmi les entreprises dont plus de 75 % de l'activité est réalisée en Wallonie (12 %), ce qui reflète la structure du marché wallon, marqué par un poids plus important d'entreprises d'insertion et d'acteurs employant des publics plus fragilisés.

Figure 88 : Estimation du pourcentage de travailleurs Titres-Services qui sont actuellement en incapacité de travail de longue durée (plus d'un an)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

Pris ensemble, ces constats indiquent que l'incapacité de travail de longue durée constitue un facteur structurel supplémentaire de tension pour le secteur, venant s'ajouter à l'absentéisme de courte durée et aux difficultés de recrutement. La combinaison de ces phénomènes réduit durablement les effectifs disponibles, accentue les déséquilibres organisationnels et contribue à expliquer les limites observées dans la capacité des entreprises à répondre à la demande.

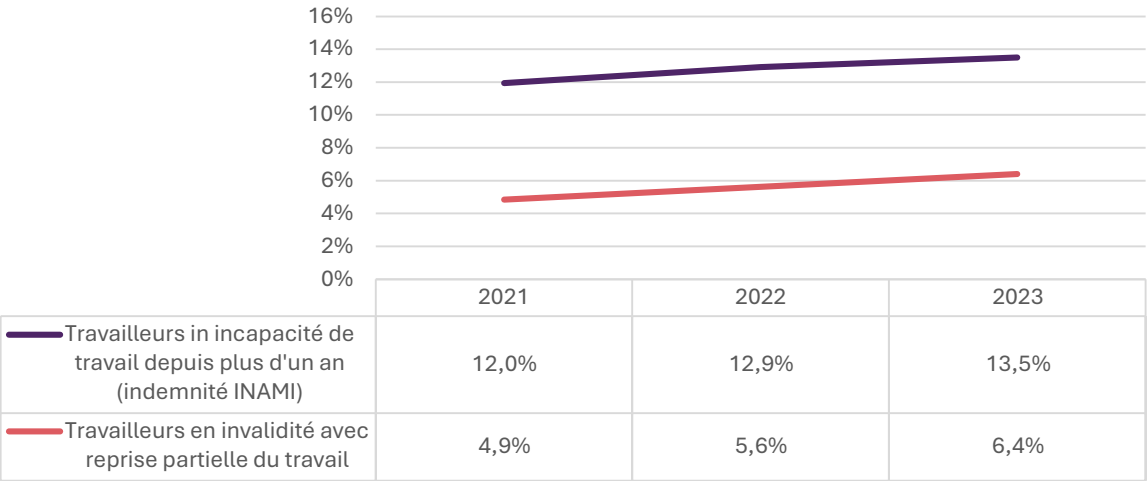
### L'invalidité de longue durée et les reprises partielles de travail en augmentation chez les travailleurs titres-services

Les données administratives de la BCSS indiquent même un taux d'invalidité plus élevé que celui déclaré par les entreprises dans l'enquête : 13,5 % des travailleurs sous contrats titres-services domiciliés en Wallonie étaient en invalidité en 2023, contre une estimation moyenne de 11 % dans notre enquête. Ce taux est également en hausse dans le temps, passant de 12,0 % en 2021 à 12,9 % en 2022 puis 13,5 % en 2023. Parallèlement, la proportion de travailleurs en reprise partielle du travail tout en conservant un statut d'invalidité augmente également, passant de 4,9 % à 6,4 % sur la même période. L'ensemble confirme qu'une part très importante de la main-d'œuvre du secteur — près d'un travailleur sur cinq si l'on combine invalidité totale et reprise partielle — est concernée par des limitations de santé durables.





Figure 89 : Pourcentage de travailleurs Titres-Services qui sont actuellement en incapacité de travail de longue durée (plus d'un an) ou en reprise partielle de travail

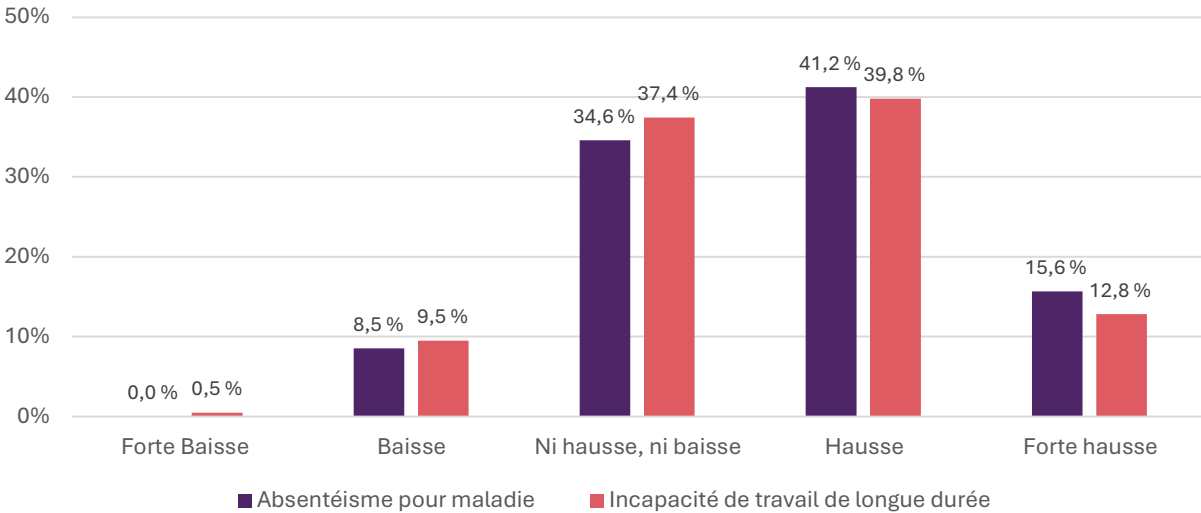


Source : IDEA Consult sur la base des données de la BCSS

Près de 6 entreprises sur 10 observent une hausse du taux d’absentéisme pour maladie de leurs travailleurs titres-services au cours de ces 3 dernières années

Les résultats de l’enquête confirment la tendance observée dans les données administratives de la BCSS. Ainsi, près de 6 entreprises sur 10 déclarent en effet avoir observé, au cours des trois dernières années, une hausse du taux d’absentéisme pour maladie de leurs travailleurs (41,2 % évoquent une hausse et 15,6 % une forte hausse). Seules 8,5 % rapportent une baisse. De manière cohérente, plus de la moitié des entreprises indiquent également que l’absentéisme de longue durée est en hausse sur la même période. L’ensemble confirme qu’une part croissante de la main-d’œuvre du secteur — près d’un travailleur sur cinq si l’on combine invalidité totale et reprise partielle — est confrontée à des limitations de santé durables, ce qui se traduit à la fois dans les données déclarées par les employeurs et dans les enregistrements administratifs.

Figure 90 : Perception des entreprises de l’évolution du taux d’absentéisme pour maladie et des incapacités de travail de longue durée de leurs travailleurs au cours de ces 3 dernières années



Source : IDEA Consult sur la base de l’enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

Parmi les entreprises qui déclarent avoir observé une baisse de l’absentéisme au cours des trois dernières années (N = 31), près de 6 sur 10 (61,3 %) indiquent avoir mis en place des mesures



spécifiques pour lutter contre l'absentéisme et les incapacités de travail. Ce résultat montre que, même si une minorité d'entreprises rapporte une amélioration, celle-ci est souvent le fruit d'une **action volontaire**, structurée autour de dispositifs ciblés. Les mesures citées se répartissent en cinq grandes catégories :

- le suivi médical et le contrôle des absences (médecin-contrôle, trajets de réintégration) ;
- l'accompagnement individuel (entretiens, suivi des arrêts) ;
- le renforcement de l'encadrement et du management de proximité ;
- les actions de formation et de prévention (bien-être, ergonomie)
- les adaptations organisationnelles (aménagement des horaires, gestion des clients, proximité géographique des prestations).

Ces informations collectées, certes sur base d'un nombre limité d'entreprises (N=31) montre ainsi que la baisse de l'absentéisme n'est pas spontanée, mais repose dans de nombreux cas sur des efforts structurels visant à mieux soutenir les travailleurs, prévenir l'usure professionnelle et intervenir plus rapidement en cas de difficultés.

## **4.2 Les causes de l'absentéisme : retour sur les résultats de l'évaluation précédente et l'expérience des aide-ménagères**

Avant d'examiner les facteurs d'absentéisme mis en évidence dans les focus groups réalisés auprès d'aide-ménagères en Région wallonne dans le cadre de la présente évaluation, il est utile de revenir brièvement sur les **principaux enseignements de l'évaluation précédente** du dispositif des titres-services. Celle-ci apportait déjà plusieurs résultats importants concernant la dégradation de la santé au travail dans le secteur, les déterminants des incapacités de travail et certaines pratiques d'entreprise susceptibles d'en limiter le risque.

Les focus groups permettent aujourd'hui de compléter ces résultats en donnant la parole aux travailleuses et en éclairant plus concrètement la manière dont les contraintes physiques, organisationnelles, relationnelles et financières se combinent dans leur expérience quotidienne du travail. Les constats qualitatifs recueillis confirment largement les mécanismes identifiés dans l'évaluation précédente, tout en mettant davantage en évidence certaines dimensions organisationnelles et les effets cumulés de la pénibilité du métier.

### **Une pénibilité structurelle du métier, dont les effets dépendent fortement des conditions d'exercice et de l'organisation du travail**

L'évaluation précédente avait montré que la probabilité de se retrouver en incapacité de travail augmente sensiblement avec **l'ancienneté** dans le secteur. Quatorze ans après leur engagement dans les titres-services, **près d'un travailleur sur quatre se retrouve en incapacité de travail**. La comparaison avec d'autres secteurs indiquait également que la proportion de travailleurs en incapacité est systématiquement plus élevée parmi les personnes passées par les titres-services que parmi celles ayant travaillé dans l'Horeca, l'aide à domicile ou le nettoyage industriel.

Ce constat doit toutefois être nuancé. Les analyses mettaient en évidence un **effet de sélection** : les personnes qui s'engagent dans les titres-services présentent en moyenne des caractéristiques socio-démographiques associées à un risque plus élevé de problèmes de santé, notamment un **âge plus élevé, la présence d'enfants à charge ou un niveau d'éducation plus faible**. À profil comparable, le risque apparaît plus élevé dans les titres-services que dans l'Horeca, mais il ne diffère pas significativement à long terme de celui observé dans l'aide à domicile ou le nettoyage industriel.

Ces résultats suggèrent que les incapacités de travail observées dans le secteur tiennent en grande partie à la **nature même du métier**, qui combine des activités de nettoyage physiquement exigeantes et l'exercice du travail au domicile des usagers. Cette configuration expose les travailleurs à des



contraintes physiques importantes, tout en limitant parfois les possibilités d'adaptation de l'environnement de travail.

Au-delà des caractéristiques individuelles, l'évaluation précédente avait également permis d'identifier plusieurs facteurs influençant la probabilité d'être en incapacité de travail. L'âge, l'ancienneté dans le secteur et la présence d'enfants à charge augmentent la probabilité d'incapacité, tandis qu'un niveau d'enseignement plus élevé semble exercer un effet protecteur. Par ailleurs, deux dimensions liées aux conditions de travail apparaissaient particulièrement déterminantes : le niveau de pénibilité physique ressenti et la qualité des relations avec les clients.

Si les analyses statistiques n'avaient pas permis de démontrer un effet direct des pratiques d'entreprise sur la probabilité d'incapacité de travail, elles mettaient toutefois en évidence plusieurs pratiques organisationnelles susceptibles d'influencer indirectement la santé des travailleurs en agissant sur le niveau de pénibilité physique (tout en contrôlant pour les variables de profil suivants : l'âge, l'ancienneté dans le secteur, la présence d'enfants à charge et le niveau d'enseignement). Les principales pratiques identifiées peuvent être résumées comme suit :

- Former les travailleuses dès l'entrée dans le secteur, notamment aux gestes et postures, à l'organisation du travail et aux limites du métier, afin de prévenir l'installation de mauvaises pratiques et de réduire les risques de douleurs chroniques.
- Mettre à disposition des informations claires et accessibles sur les tâches autorisées, les produits à utiliser, les risques professionnels et les procédures à suivre en cas de difficulté chez un client.
- Organiser un accompagnement des nouvelles recrues, par exemple via des dispositifs de parrainage ou de marrainage, afin de faciliter l'apprentissage du métier et de limiter l'isolement professionnel.
- Permettre une certaine flexibilité dans l'organisation des horaires et du temps de travail, afin d'adapter le travail à l'état de santé des travailleuses et à leurs contraintes familiales.
- Mettre en place des pratiques de contrôle du domicile des usagers, en particulier au début de la relation de service, afin de vérifier l'adéquation entre la charge de travail, le temps de prestation et les conditions matérielles de travail.
- Veiller à la qualité des équipements et des produits utilisés, notamment en fournissant un équipement de protection adéquat et en encadrant l'usage des produits de nettoyage.
- Organiser des entretiens réguliers avec les travailleuses, permettant d'identifier précocement les difficultés rencontrées sur le terrain et d'adapter si nécessaire l'organisation du travail.
- Assurer un soutien effectif de l'entreprise en cas de problème avec un client, afin de permettre aux aide-ménagères de signaler plus facilement les situations problématiques et d'éviter que celles-ci ne se dégradent.

Ces résultats mettent en évidence le caractère multifactoriel de l'absentéisme dans le secteur des titres-services. Ils montrent que celui-ci résulte à la fois de la pénibilité inhérente au métier, des caractéristiques des travailleurs qui y entrent et des conditions organisationnelles dans lesquelles le travail est exercé.

Les focus groups réalisés dans le cadre de la présente évaluation permettent d'éclairer ces résultats en documentant plus finement la manière dont ces différents facteurs se combinent dans l'expérience quotidienne des aide-ménagères. Les sections suivantes reviennent plus en détail sur ces différents déterminants tels qu'ils sont exprimés par les travailleuses elles-mêmes.

### **Une pénibilité structurelle du métier, renforcée par l'intensification du travail, les contraintes organisationnelles et la pression financière**

Les focus groups réalisés auprès d'aide-ménagères en Région wallonne mettent en évidence un ensemble de facteurs étroitement imbriqués pour expliquer l'absentéisme observé dans le secteur des titres-services. Les échanges font apparaître une accumulation de contraintes physiques, organisationnelles, financières et relationnelles qui fragilisent la santé des travailleuses et rendent



difficile le maintien dans l'emploi sans périodes d'incapacité. Quatre ensembles de déterminants se dégagent :

- **Une usure physique structurelle du métier, fortement liée à la nature du métier et aux rythmes de travail**

Les participantes décrivent unanimement le métier d'aide-ménagère comme intrinsèquement pénible sur le plan physique. Les **troubles musculo-squelettiques** sont présentés comme quasi généralisés et s'installant progressivement au fil de la carrière. Plusieurs témoignages soulignent que le travail s'effectue « dans la douleur » de manière récurrente, jusqu'à conduire, pour certaines, à des interventions chirurgicales ou à des temps partiels médicaux.

*« Finalement, on a toutes les mêmes pathologies : les articulations, le dos, les épaules,... »*

Les échanges montrent que cette usure est étroitement liée aux **rythmes de travail**. Ce sont principalement les travailleuses à temps plein qui apparaissent les plus fortement touchées, tandis que la réduction du temps de travail s'impose souvent comme une stratégie de survie professionnelle.

*« Je constate que dès qu'on travaille à temps plein, c'est compliqué. Moi, je l'ai fait pendant 15 ans non-stop, et maintenant, ça fait 5 ans que je le paie : j'ai eu quatre opérations. Et maintenant, j'ai un mi-temps médical parce que ce n'est plus possible. »*

- **Une intensification du travail et des conditions d'exercice dégradées**

Cette pénibilité structurelle est renforcée par une intensification du travail et par des tâches dépassant régulièrement le cadre du métier. Les participantes rapportent être confrontées à des **demandes lourdes ou dangereuses**, qui les exposent directement à des risques physiques accrus, en particulier les nouvelles recrues, moins à l'aise pour poser des limites.

*« Il y a des filles qui ne savent pas dire non, qui vont devoir tirer des divans, pousser des gros meubles, parfois nettoyer dehors,... On m'a déjà demandé de monter sur un truc dans le jardin, or, ça ne fait pas partie de la convention. »*

Les récentes augmentations du prix du titre-service, ainsi que la mise en place de frais supplémentaires dans certains cas, contribuent également à l'**intensification des exigences formulées par les clients**.

*« Avec l'augmentation du prix des titres, plus les frais complémentaires, les clients diminuent votre temps mais avec la même charge de travail, ce qui fait que ce que je faisais avant en 4h, vous devez le faire en 3 parce que ça devient plus cher pour le client. Lui, il estime que ben il paye le même prix, il veut le même travail et les filles, plus elles sont jeunes, moins elles ont de facilité à mettre les limites de ce qu'elles peuvent faire, et du coup, on empiète de plus en plus, toujours plus. »*

Les **remplacements constituent un contexte particulièrement sensible**. Les participantes expliquent que certains clients tentent alors d'imposer davantage de tâches ou refusent d'adapter leurs attentes après une période d'absence, ce qui accroît la charge de travail, le stress et le sentiment d'injustice.

*« Y a des clients qui ne veulent pas de remplacement, donc quand on doit rattraper après un mois, c'est horrible. Le client veut que ce soit nickel comme d'habitude alors que c'est beaucoup plus sale que d'habitude et ils ne comprennent pas que c'est pas possible. »*

Les **conditions matérielles** constituent un facteur aggravant supplémentaire. Les participantes évoquent des situations de manque de matériel, d'équipements inadaptés ou détournés de leur usage, ainsi que la présence de produits toxiques, parfois dissimulés par les clients, malgré les règles en vigueur.



« Il y a aussi les produits toxiques : normalement c'est interdit. Mais il y a des clients qui s'obstinent à les utiliser et essayent de nous le cacher. Une fois, un client avait fait son « produit maison » : j'ai senti, ça sentait très fort l'ammoniaque dedans. »

- **Une organisation du travail génératrice de stress, de pression temporelle et de risques d'accident**

L'organisation du travail apparaît comme un facteur central de l'absentéisme. Les participantes décrivent une **pression constante** liée à la nécessité de « tout faire » dans un temps limité, ce qui les pousse à accélérer les gestes, à négliger les pauses et à continuer à travailler malgré la douleur, augmentant le risque d'accidents.

« Quand tu es toujours stressée de devoir tout faire, tu fais vite et du coup tu as un accident, tu te fais des bobos à gauche à droite mais tu continues. Et le week-end, tu ne peux pas respirer puisque tu dois aussi faire ta maison, comme tu l'as déjà fait 5 jours dans la semaine. »

Le **morcellement des plannings**, le cumul de prestations sur une même journée et les déplacements fréquents entre clients allongent fortement les journées réelles, les temps de trajet n'étant que partiellement reconnus. Les remplacements de collègues absentes ajoutent une pression supplémentaire, liée à la découverte de nouveaux lieux, de nouvelles attentes et à une intensification du rythme de travail.

Le **contexte personnel**, notamment pour les mères seules, accentue encore cette pression, en raison de la difficulté à concilier horaires morcelés, déplacements et charge familiale.

- **Une contrainte financière et managériale favorisant les retours au travail trop précoces**

Un élément central ressortant fortement des focus groups concerne **la faiblesse de la protection sociale en cas d'incapacité de travail**, dont les modalités sont définies au niveau fédéral. Les participantes soulignent que les revenus perçus sous la mutuelle sont insuffisants pour subvenir aux besoins de base, en particulier pour les personnes seules. Cette situation les contraint à reprendre le travail trop tôt après une maladie ou une opération, parfois au détriment de leur santé à long terme.

« J'ai été opérée de la colonne vertébrale [...]. Sous la mutuelle, il est vrai qu'on touche tellement si peu que normalement j'avais un certificat de 3 mois, j'ai repris le boulot au bout de 2 mois parce que financièrement, c'était impossible, j'allais droit dans le mur. »

Les participantes évoquent également la **difficulté à faire reconnaître certaines pathologies comme maladies professionnelles**, en particulier les troubles musculo-squelettiques, ce qui décourage les démarches.

« Je sais pas combien d'entre vous ont déjà eu les poignets ou le canal carpien mais il faut vraiment que le dossier soit poussé pour obtenir la mutuelle. Y en a pleins qui sont refusées. Faut faire un recours mais il y en a beaucoup qui abandonnent dès la première réponse qui est « non ». »

Enfin, certaines pratiques d'entreprise renforcent la peur de l'absence et favorisent le présentisme. Les participantes décrivent des logiques de rentabilité marquées, une pression à l'augmentation des heures et l'utilisation **d'outils de contrôle** vécus comme des instruments disciplinaires plutôt que préventifs.

« Mon patron utilise le système Bradford, il s'en sert pour cibler les malades de courte durée. Il a ciblé tout le monde, et je vous jure que vraiment, il y en a beaucoup sont partis chez vous [autre entreprise] parce que lui c'est rentabilité à tout prix ! Parce que quand tu donnes ton certificat, directement, t'es convoqué au matin pour un contrôle et au bout d'un moment, tu te dis « ah ben non, je peux pas être malade en fait » et ça, c'est une pression psychologique »



## Prévention, encadrement et bien-être : des pratiques d'entreprise protectrices

Si les focus groups mettent en évidence de nombreux facteurs structurels d'absentéisme, les échanges montrent également que **certaines pratiques d'entreprise peuvent jouer un rôle protecteur**. Plusieurs participantes décrivent des contextes où l'accent est mis sur la prévention, l'encadrement et le bien-être des aide-ménagères, avec des effets positifs sur les conditions de travail et la présence.

Ces entreprises se distinguent par la mise en place de **formations régulières en ergonomie**, parfois avec des ergonomes externes, de formations visant à apprendre à poser des limites face aux demandes des clients, ainsi que par l'utilisation de check-lists, de matériel ergonomique et par la présence de coachs ou d'accompagnatrices techniques sur le terrain. Certaines rappellent explicitement les limites du métier lors des conventions avec les clients et interviennent en cas de situation problématique.

Les participantes évoquent également des **pratiques organisationnelles** plus attentives à la soutenabilité du travail, telles que la prudence dans l'octroi des temps pleins, l'adaptation des horaires, l'existence de congés liés à l'ancienneté, ainsi que des avantages complémentaires (chèques-repas, primes, aides à la garde d'enfants, remboursement partiel des déplacements).

*« Chez nous, notre patron préfère qu'une fille soit en mi-temps et ne fera jamais signé un temps plein directement. Si la fille demande d'avoir plus d'heures, on lui en mettra, mais elle ne fera jamais un temps plein directement parce qu'il sait lui-même qu'il y a des conséquences pour la santé »*

Dans ces contextes, les participantes décrivent un climat de travail plus respectueux et plus à l'écoute, ainsi qu'une meilleure capacité de l'entreprise à recadrer les clients irrespectueux ou à mettre fin à des situations abusives. Ces pratiques sont associées, dans certains cas, à des taux de présence élevés et à un sentiment accru de reconnaissance du métier, tant en interne que vis-à-vis des clients.

*« Notre directrice est vraiment à l'écoute. Les clients irrespectueux, on les recadre ou on les enlève. »*

*« Les chiffres, la rentabilité à tout prix, ça, c'était la politique de mon ancien patron. Ici, nous avons été rachetés par une autre société qui n'a pas du tout cette politique-là, qui prévoit par exemple plus de chèques-repas, plus de prime, si vous avez besoin d'un congé on peut toujours s'arranger, on peut trouver des arrangements. Et le résultat, c'est que nous avons un taux de présence qui a augmenté à 93% ».*

## 4.3 La situation professionnelle antérieure des travailleurs titres-services

Cette section retrace le statut socio-économique des travailleurs aujourd'hui actifs en Wallonie, afin de déterminer d'où proviennent les nouveaux entrants, dans quelle mesure le dispositif mobilise des publics éloignés de l'emploi et quelle proportion de travailleurs s'inscrit dans une ancienneté durable.

### En 2024, un peu plus d'un travailleur titres-services sur deux domicilié et actif en Région wallonne présente une ancienneté égale ou supérieure à six ans

La figure ci-dessous illustre la situation socio-économique, au 31 décembre des années 2018 à 2024, des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région Wallonne en 2024. On y observe que **53,6 % de ces travailleurs étaient déjà présents dans le secteur au 31 décembre 2018**. Autrement dit, la moitié des travailleurs titres-services wallons encore actifs en 2024 comptent une ancienneté d'au moins six ans.

Parmi les Wallons ayant intégré le secteur des titres-services à partir de 2018, une grande partie (23,7 %) étaient repris dans la catégorie « Autres ». Celle-ci regroupe notamment les femmes et hommes au foyer, les chômeurs suspendus, les personnes en incapacité totale de travail (invalidité ou handicap) ou en interruption complète de carrière, le personnel domestique non déclaré à l'ONSS,





les coopérants, ainsi que les enfants et les étudiants<sup>34</sup>. Bien qu’il s’agisse d’une catégorie résiduelle, il est intéressant de relever que, hormis les personnes en incapacité totale de travail, l’ensemble de ces statuts ne donnent pas accès à des revenus déclarés. Le dispositif titres-services wallon a donc conduit à l’embauche de travailleurs qui, pour la plupart, étaient auparavant sans revenus officiels.

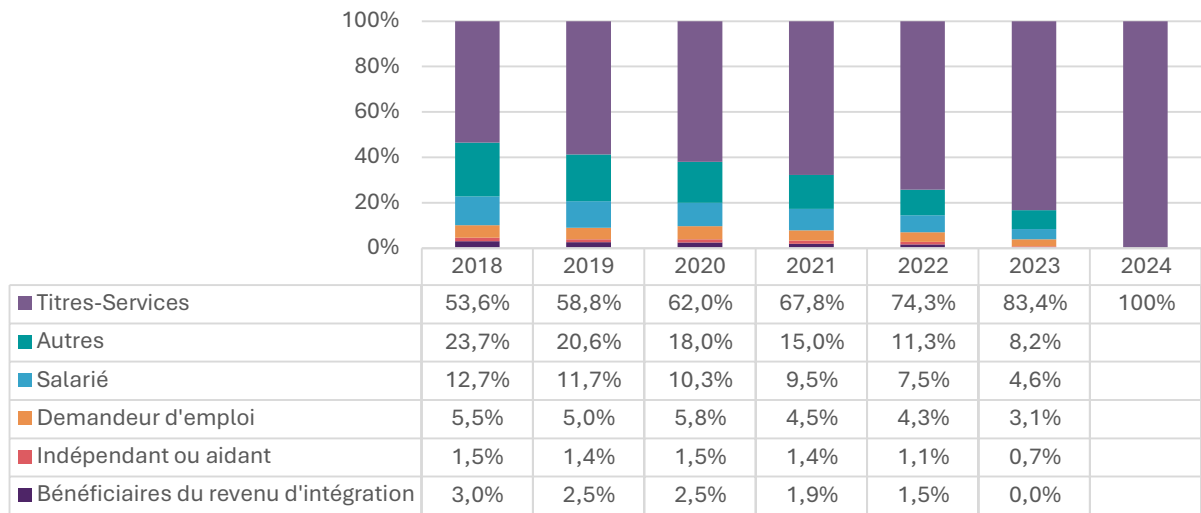
Parmi les Wallons actifs dans le dispositif des titres-services en 2024, mais qui n’y travaillaient pas encore au 31 décembre 2023 (soit les 16,6% d’entrants), la moitié (8,2 %) relevait du statut « Autre ». L’autre moitié (8,4 %) disposait d’un revenu déclaré en Belgique, que ce soit en tant que salarié (4,6 %), indépendant (0,7 %) ou demandeur d’emploi bénéficiant d’une allocation de chômage (3,1 %). Aucun de ces nouveaux travailleurs n’était bénéficiaire du revenu d’intégration ou d’une autre aide financière du CPAS (0 %).

Si l’on s’intéresse uniquement aux nouveaux entrants en 2024, 49,4 % d’entre eux provenaient d’un statut « autre », 36,2 % occupaient un emploi salarié ou indépendant, 18,7 % étaient demandeurs d’emploi, tandis qu’aucun n’était bénéficiaire de l’intégration sociale (0 %). La part relativement faible de travailleurs issus du chômage ou de l’intégration sociale peut apparaître en deçà de l’objectif d’embauche de 60 % de demandeurs d’emploi inoccupés ou de bénéficiaires d’un revenu d’intégration parmi les personnes engagées dans le dispositif.

Ce constat doit toutefois être nuancé. Les données utilisées proviennent de la BCSS et reposent sur une photographie statique de la situation socio-économique des individus à une date donnée. Dès lors, certains travailleurs peuvent avoir changé de statut — notamment s’être inscrits comme demandeurs d’emploi auprès du FOREM — entre cette date d’observation et leur entrée effective dans le dispositif. Cet indicateur doit donc être interprété avec prudence.

Par ailleurs, il est intéressant d’observer que le **taux de renouvellement de la main-d’œuvre** (ou d’entrée dans le dispositif) **en 2024 s’élève à 16,6%** (part des entrants dans le dispositif en 2024). Celui-ci est bien plus élevé que le taux de renouvellement observé à Bruxelles (11,9% en 2024), traduisant d’une moins grande stabilité de l’emploi en Wallonie qu’à Bruxelles.

Figure 91 : Evolution, depuis 2018, de la situation socio-économique des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région wallonne en 2024



Source: IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de la BCSS

<sup>34</sup> D’autres situations professionnelles composent la catégorie « Autre » mais elles ne nous apparaissent comme moins probables : les marins de la marine marchande belge, les personnes déclarées à l’Office de sécurité sociale d’outre-mer, les personnes qui ont une dispense d’inscription comme demandeur d’emploi, les personnes âgées dont le partenaire bénéficie de la pension de ménage, les rentiers, les personnes qui sont uniquement connues dans le DWH MT&PS à travers le registre national ou le mini-RN, des fonctionnaires et diplomates internationaux, ou encore des personnes qui travaillent en Belgique pour une organisation/entreprise qui n’est pas redevable de cotisations à la sécurité sociale belge et les travailleurs frontaliers sortants.



### 4.4 La situation professionnelle postérieure des travailleurs titres-services

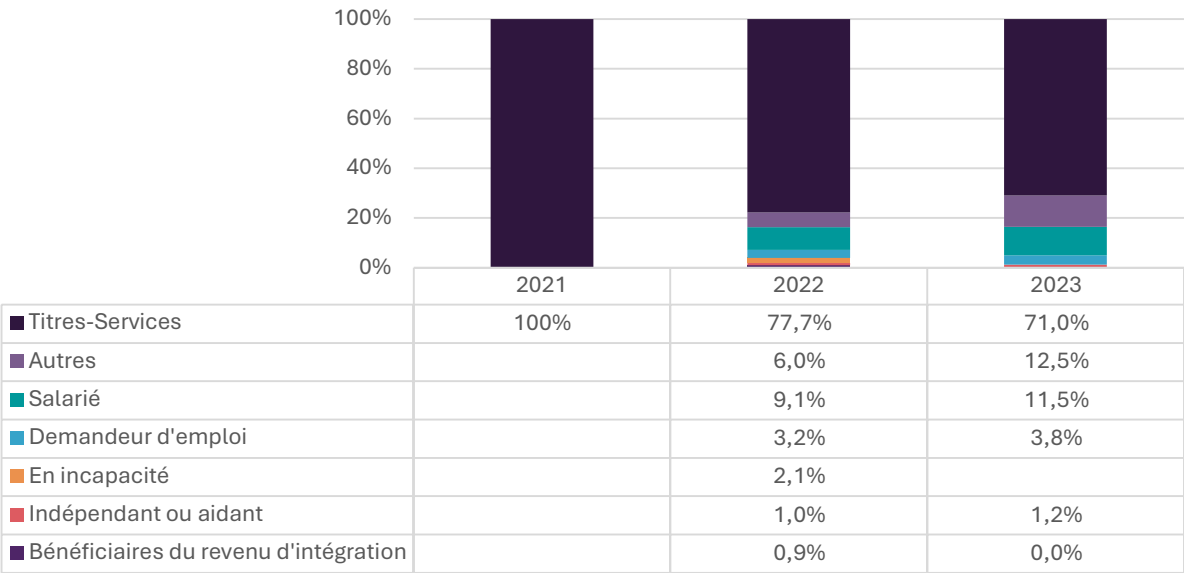
L’analyse de la situation professionnelle postérieure des travailleurs titres-services permet d’évaluer la stabilité de l’emploi dans le secteur et de comprendre les parcours qui s’ouvrent aux personnes après leur passage dans le dispositif. Cette section examine la proportion de travailleurs qui restent actifs dans les titres-services à un ou deux ans d’intervalle, ainsi que les types de sorties observées — emploi salarié, retour au chômage, incapacité de travail ou autres situations — afin de mieux cerner les dynamiques de mobilité et les perspectives offertes par le secteur.

#### Près d’un travailleur sur trois a perdu ou quitté son emploi dans les titres-services dans un délai de deux ans

La figure suivante illustre l’évolution de la situation socio-économique en 2022 et 2023 (dernier trimestre) des travailleurs actifs dans les titres-services et domiciliés en Wallonie au dernier trimestre 2021. Il en ressort que 77,7 % d’entre eux étaient encore actifs dans le secteur un an plus tard et 71,0 % deux ans plus tard. Autrement dit, **29 % des travailleurs ont perdu ou quitté leur emploi dans les titres-services** dans un délai de deux ans. Ce pourcentage est beaucoup plus élevé que celui observé à Bruxelles où 20,2% des travailleurs ont quitté le dispositif endéans les 2 ans, traduisant d’une moins grande stabilité de l’emploi en région wallonne.

Les sorties du dispositif s’orientent principalement vers la catégorie « Autres » (12,5 %). Il est cependant intéressant de noter que tout de même **12,5% des travailleurs sortent pour un autre emploi salarié** et 1,2 % accèdent au statut d’indépendant ou d’aidant ce qui est bien plus élevé que les taux de sortie pour un autre emploi observé à Bruxelles (aux alentours de 4%). Viennent ensuite les personnes qui quittent le dispositif pour redevenir demandeurs d’emploi (3,8 %) ou pour une situation d’incapacité de travail (2,1% en 2022 ; les données pour l’année 2023 n’étant pas encore disponibles).

Figure 92 : Situation socio-économique en 2022 et 2023 des personnes domiciliées en Wallonie qui avaient un contrat titres-services au dernier trimestre 2021<sup>35</sup>



Source: IDEA Consult sur base des données de la BCSS

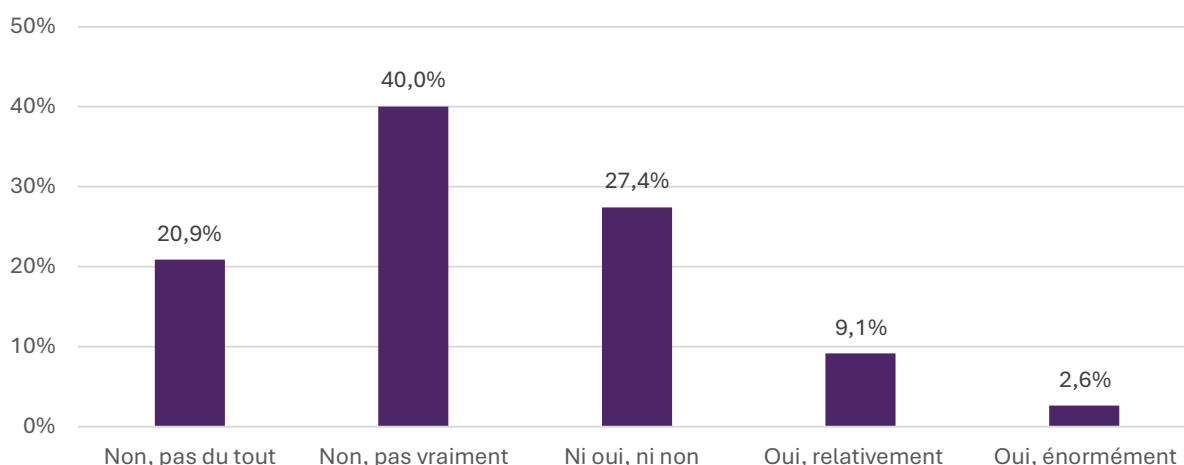
<sup>35</sup> Les données d’incapacité de travail ne sont pas encore disponibles pour l’année 2023 et sont incluses cette année-là dans la catégorie ‘autre’. La variable ‘autre’ n’est donc pas comparable dans le temps.



## Des difficultés de rétention présentes mais moins marquées que les tensions de recrutement

La figure suivante montre que les **difficultés à retenir les travailleurs titres-services** sont perçues de manière contrastée par les entreprises, mais restent globalement moins aiguës que les difficultés de recrutement mises en évidence précédemment. En effet, 61 % des entreprises déclarent ne pas rencontrer ou rencontrer très peu de difficultés à garder leurs travailleurs (20,9 % « pas du tout » et 40 % « pas vraiment »). À l'inverse, une part plus limitée des entreprises fait état de difficultés de rétention significatives : 9,1 % indiquent rencontrer des difficultés « relativement importantes » et 2,6 % des difficultés « énormes ». Par ailleurs, 27,4 % des entreprises se situent dans une position intermédiaire (« ni oui, ni non »). Ces résultats suggèrent que, malgré un contexte marqué par un absentéisme élevé, une proportion non négligeable de travailleurs en incapacité de longue durée et des tensions fortes sur le recrutement, les entreprises parviennent relativement bien à stabiliser les travailleurs en poste, ce qui est confirmé par les données des trajectoires des travailleurs titres-services présentées ci-dessus.

Figure 93 : Part des entreprises qui éprouvent des difficultés à garder ses travailleurs titres-services



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

## Des difficultés de rétention globalement limitées, mais différenciées selon les profils d'entreprises

La figure suivante met en évidence que les difficultés à garder les travailleurs titres-services varient sensiblement selon les caractéristiques des entreprises, bien qu'elles concernent globalement une minorité d'entre elles.

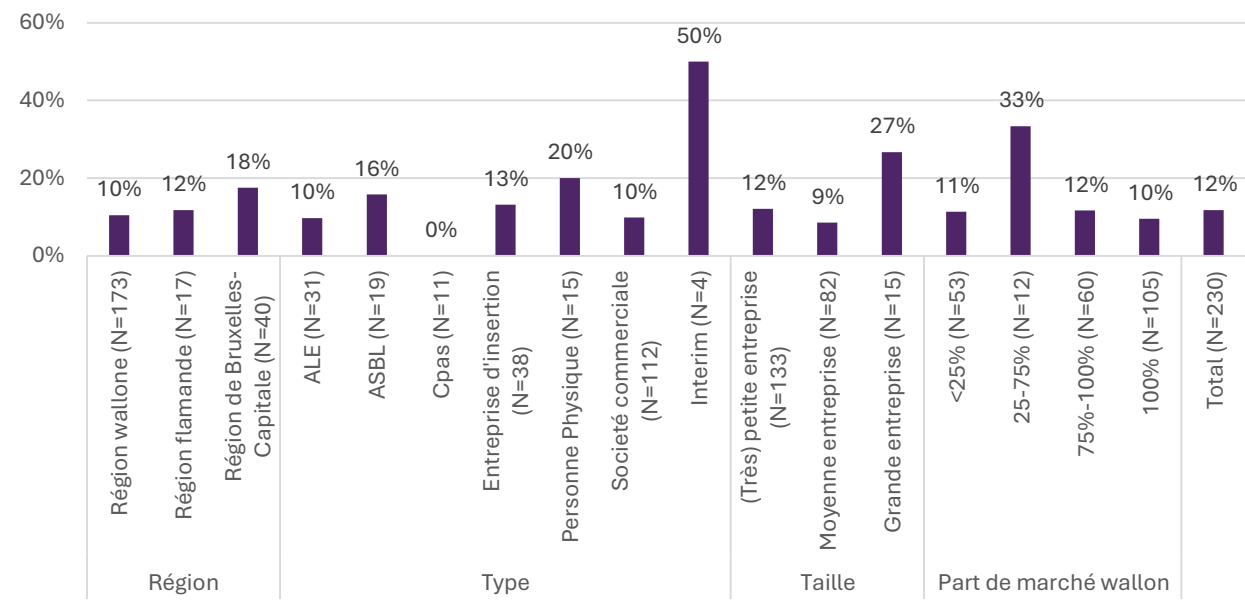
- **Région** : Les difficultés de rétention apparaissent plus fréquentes en Région de Bruxelles-Capitale (18 %) qu'en Région flamande (12 %) et en Région wallonne (10 %).
- **Type d'entreprise** : Les entreprises de travail intérimaire se distinguent nettement, avec 50 % déclarant éprouver des difficultés à garder leurs travailleurs, un niveau très supérieur à celui observé dans les autres types d'entreprises. Les personnes physiques (20 %) et les ASBL (16 %) déclarent également plus fréquemment des difficultés de rétention. À l'inverse, les CPAS n'en déclarent aucune (0 %), tandis que les ALE (10 %), les entreprises d'insertion (13 %) et les sociétés commerciales (10 %) se situent à des niveaux plus modérés.
- **Taille de l'entreprise** : Les difficultés de rétention augmentent avec la taille de l'entreprise. Elles concernent 12 % des (très) petites entreprises, 9 % des entreprises de taille moyenne, mais atteignent 27 % dans les grandes entreprises. Ce résultat pourrait s'expliquer par une relation d'emploi moins personnalisée dans les grandes structures et par une exposition accrue à la concurrence entre employeurs, malgré des capacités organisationnelles plus importantes.



- Part de marché wallon :** Les entreprises dont la part de marché wallon est comprise entre 25 % et 75 % déclarent le plus fréquemment des difficultés de rétention (33 %), contre 12 % pour celles actives entre 75 % et 100 % et 10 % pour celles actives à 100 % en Wallonie.

Pris ensemble, ces résultats confirment que, si les difficultés de rétention sont globalement moins prégnantes que les difficultés de recrutement, elles ne sont pas uniformément réparties. Elles concernent plus particulièrement certains segments du secteur – notamment l’intérim, les grandes entreprises et les entreprises actives sur plusieurs marchés – et viennent compléter le tableau des tensions structurelles affectant la stabilité des effectifs en titres-services.

Figure 94 : Part des entreprises qui éprouvent des difficultés à garder ses travailleurs titres-services selon leurs caractéristiques



Source : IDEA Consult sur la base de l’enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services



**PARTIE 4 Focus sur la rentabilité des entreprises titres-services**



# 1. Introduction et méthodologie

---

Cette partie vise à analyser en profondeur la **rentabilité des entreprises** actives dans le dispositif des titres-services wallon. Cette analyse s'appuie sur trois sources principales de données complémentaires :

- **Les données financières issues de Bel-first** permettent d'analyser les résultats d'exploitation, les recettes et les principaux postes de dépenses, notamment les charges salariales, des entreprises actives en Région wallonne. Ces données offrent également la possibilité de calculer les marges opérationnelles, en rapportant les résultats d'exploitation au nombre de Titres-Services émis. Il convient toutefois de préciser que cette analyse de rentabilité repose sur une approche comptable, et intègre les éventuels amortissements enregistrés par les entreprises, ceux-ci étant comptabilisés dans les autres charges d'exploitation. Cette approche reflète la performance économique structurelle de l'entreprise, y compris la dépréciation de ses actifs (matériel, véhicules, informatique, etc.). Elle permet donc de mesurer la capacité de l'entreprise à couvrir l'ensemble de ses coûts, y compris ceux liés à ses investissements passés.
- **Une enquête quantitative en ligne, diffusée auprès des 760 entreprises actives en Wallonie en 2024**, dont 231 ont répondu. Cette enquête vise à recueillir la perception des entreprises quant à notamment l'évolution de leur rentabilité et aux principaux facteurs qui l'influencent.
- **Des entretiens qualitatifs approfondis** menés auprès de onze entreprises, représentatives de différents profils (type juridique, taille, modèle d'activité). Ces entretiens ont permis de contextualiser les résultats quantitatifs et d'apporter un éclairage plus nuancé sur la santé financière du secteur en 2024.

L'analyse couvre la **période 2019-2024**, afin de tenir compte de l'impact de la crise sanitaire liée au Covid-19 et de mettre en évidence les tendances récentes de rentabilité. Le détail des échantillons et des méthodes d'analyse est repris dans **l'annexe méthodologique** de ce rapport.

Cette partie est structurée comme suit :

- **Les résultats d'exploitation des entreprises titres-services actives en région wallonne** : cette section analyse l'évolution des résultats d'exploitation sur la période 2019–2024, ainsi que les écarts observés selon le profil des entreprises, sur la base des données comptables issues de Belfirst.
- **Les produits d'exploitation des entreprises titres-services actives en région wallonne** : cette section examine l'évolution des produits d'exploitation entre 2019 et 2024, en détaillant les principales composantes de ces produits et les différences selon le profil d'entreprises, à partir des données Belfirst.
- **Les charges d'exploitation des entreprises titres-services actives en région wallonne** : cette section présente l'évolution des charges d'exploitation sur la période 2019–2024, en mettant en évidence les postes de dépenses principaux et les écarts entre profils d'entreprises, à partir des données Belfirst.
- **La perception des entreprises titres-services quant à leur rentabilité et leur futur dans le secteur** : cette dernière section complète l'analyse comptable par une lecture perceptive et qualitative, fondée sur les résultats de l'enquête. Elle explore la perception des entreprises quant à l'évolution de leurs résultats, leur niveau de rentabilité, leurs intentions futures dans le dispositif ainsi que les principaux défis identifiés dans le secteur.

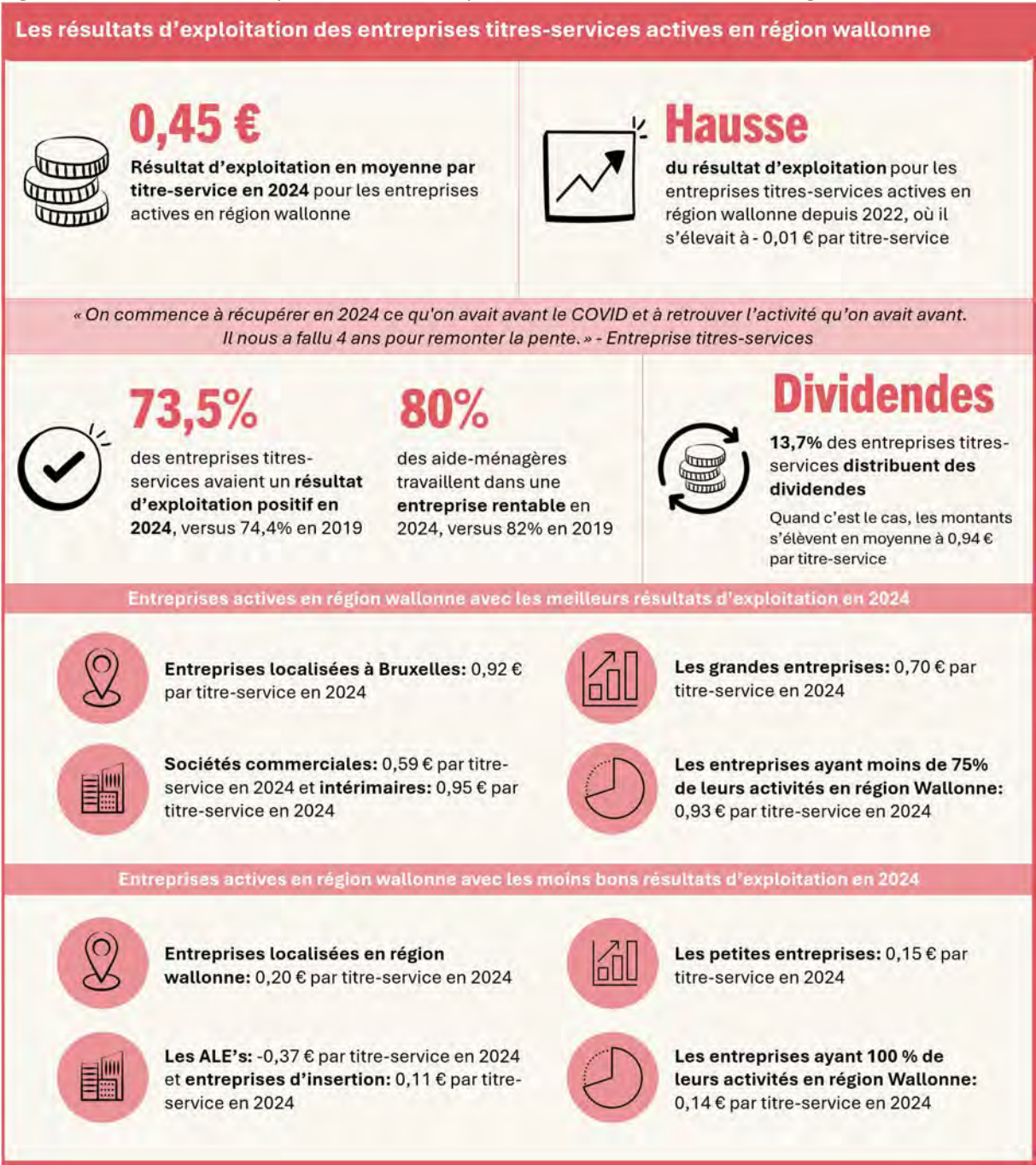




## 2. Les résultats d'exploitation des entreprises titres-services

Ce chapitre est consacré à l'analyse des résultats d'exploitation des entreprises titres-services actives en région wallonne. Sur la base des données administratives relatives à l'activité en titres-services (Pluxee) et des données comptables issues de Belfirst, il examine l'évolution de la rentabilité du secteur sur la période 2019-2024. Il se déroule en deux temps : (1) une analyse de l'évolution globale des résultats d'exploitation par titre-service et, (2) une exploration des écarts de rentabilité entre entreprises selon leur profil. La figure suivante résume les principales informations et données de ce chapitre.

Figure 95 : Les résultats d'exploitation des entreprises titres-services actives en Région wallonne en 2024

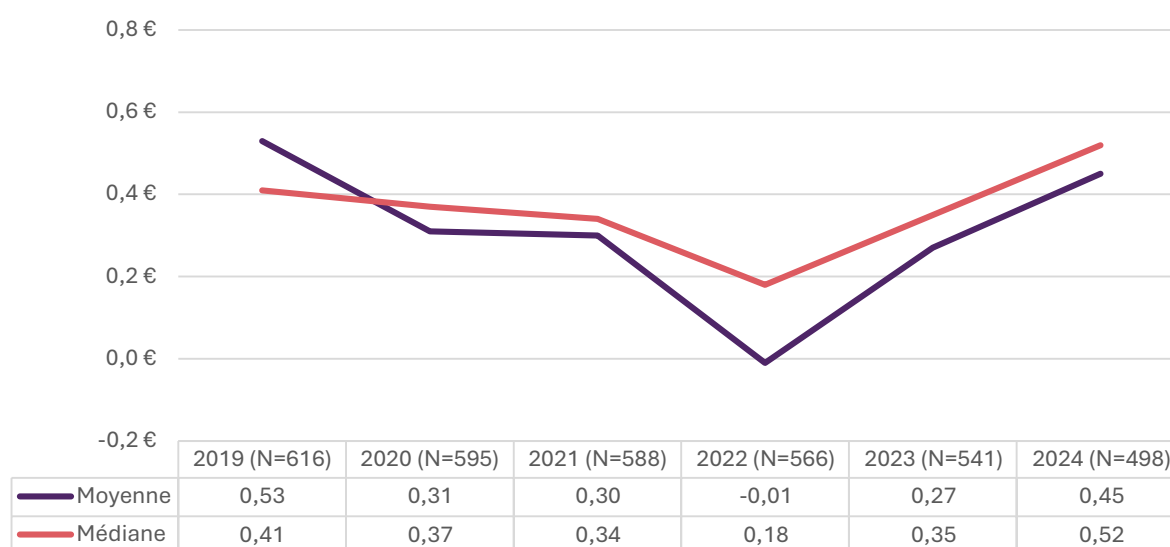


## 2.1 L'évolution des résultats d'exploitation des entreprises titres-services sur la période 2019-2024

### Les résultats d'exploitation des entreprises titres-services : un rebond fragile après plusieurs années de dégradation

La figure suivante retrace l'évolution, de 2019 à 2024, des valeurs moyennes et médianes des résultats d'exploitation par titre-service des entreprises actives en Wallonie.

Figure 96 : Evolution des résultats d'exploitation par titre-service entre 2019 et 2024 des entreprises titres-services actives en région wallonne



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

L'évolution des résultats d'exploitation par titre-service au cours de la période 2019-2024 met en évidence des fluctuations importantes de la rentabilité des entreprises du secteur, fortement influencées par la crise sanitaire et le contexte économique général :

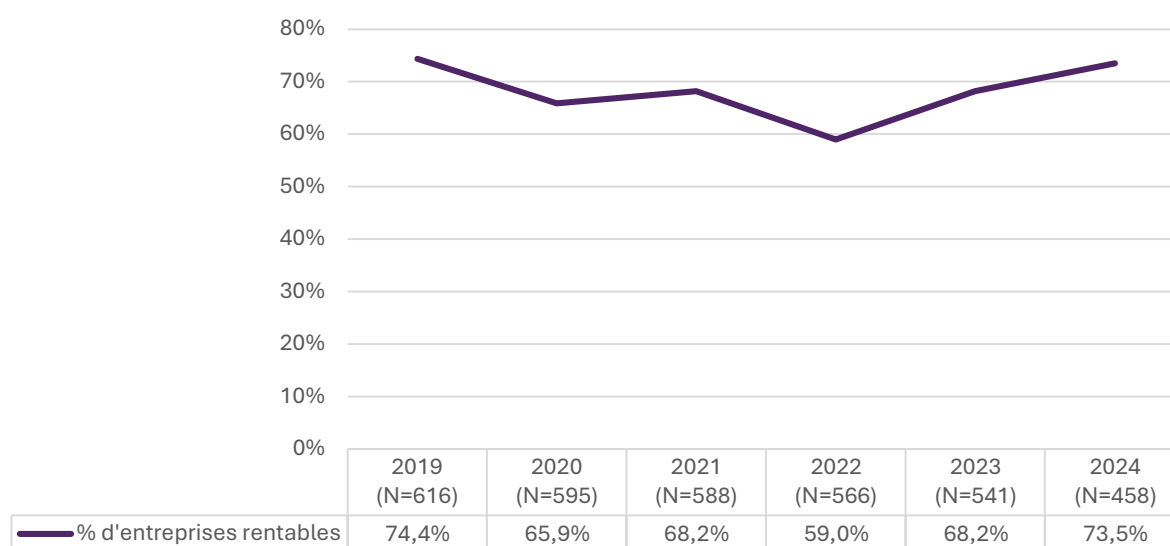
- **2019 : Une rentabilité globalement positive.** En 2019, les entreprises affichaient en moyenne une rentabilité opérationnelle de 0,53 € par titre-service. Comme l'illustre la figure ci-dessous, 74,4 % d'entre elles réalisaient un bénéfice d'exploitation et 50 % enregistraient un gain supérieur à 0,41 € par titre-service. Cette année constitue ainsi une référence de stabilité avant les perturbations liées à la crise du Covid-19.
- **2020 : Première dégradation liée à la crise sanitaire.** Entre 2019 et 2020, la rentabilité se dégrade nettement : le résultat d'exploitation moyen chute à 0,31 €, tandis que la part d'entreprises en perte d'exploitation progresse à 34,1 % (contre 25,6 % en 2019). Malgré une hausse moyenne des produits (voir chapitre suivant), soutenue par les aides publiques mises en place pendant la crise, cette amélioration n'a pas suffi à compenser l'augmentation des coûts engendrée par la pandémie.
- **2021 : Légère stabilisation.** L'année 2021 connaît une certaine stabilisation, avec un résultat d'exploitation moyen de 0,30 € par titre-service (contre 0,31 € en 2020). La proportion d'entreprises en perte d'exploitation s'améliore cependant légèrement (31,8 % contre 34,1 %).
- **2022 : Détérioration marquée sous l'effet de l'inflation.** L'année 2022 se caractérise par une baisse prononcée de la rentabilité, le résultat d'exploitation moyen tombant sous le seuil de zéro, à -0,01 par titre-service. Plus de 40 % des entreprises (41 %) enregistrent une perte d'exploitation. Cette dégradation s'explique essentiellement par la forte inflation, qui a pesé sur les coûts de l'énergie et sur les charges salariales, en hausse moyenne de 7,3 % par titre-service (voir chapitre



suivant). Bien que la valeur de remboursement ait augmenté de 6,3 % entre 2021 et 2022, cette évolution n’a pas permis de compenser intégralement la hausse des charges. L’écart important entre la moyenne et la médiane illustre la disparité croissante entre entreprises, certaines rencontrant de sérieuses difficultés financières.

- **2023 : Amorce d’un redressement.** En 2023, la situation s’améliore grâce à plusieurs revalorisations de la valeur de remboursement et à la reprise de l’activité. La moyenne du résultat d’exploitation s’élève à 0,27 € par titre-service, et 68,2 % des entreprises enregistrent à nouveau un bénéfice d’exploitation, contre 59 % en 2022. Le secteur amorce ainsi une phase de redressement, bien que la rentabilité demeure en deçà des niveaux prépandémiques.
- **2024 : Retour progressif vers la situation pré-Covid, mais fortes disparités entre entreprises.** L’année 2024 confirme la tendance à l’amélioration : le résultat d’exploitation moyen atteint 0,45 € par titre-service, tandis que la médiane s’établit à 0,52 €, un niveau désormais supérieur à celui de 2019. Ce rebond s’explique en grande partie par la majoration de l’intervention régionale, à travers l’octroi d’un euro additionnel par titre-service wallon en 2024. Malgré tout, la proportion d’entreprises en perte demeure élevée (26,5 %), indiquant que plus d’un quart du secteur reste fragilisé (voir graphique ci-dessous). L’écart persistant entre la moyenne et la médiane met en évidence une forte hétérogénéité : certaines entreprises ont retrouvé une rentabilité satisfaisante, alors que d’autres continuent d’enregistrer des pertes.

Figure 97 : Pourcentage d’entreprises actives en région wallonne dont le résultat d’exploitation est positif



Source : Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

Rappelons que cette analyse de rentabilité repose sur notre échantillon large, incluant également les entreprises qui n’ont pas publié le détail de leurs comptes (recettes et charges). Une analyse complémentaire a été réalisée sur l’échantillon restreint (voir annexe) ; elle met en évidence une tendance similaire, bien que la moyenne y varie davantage, en raison de la taille plus réduite de l’échantillon.

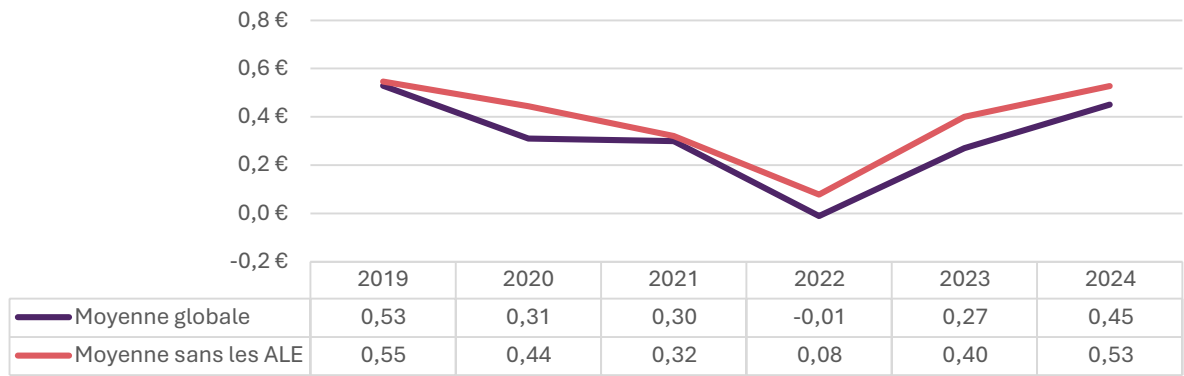
### Une amélioration récente de la rentabilité, masquant de fortes disparités structurelles au sein du secteur

Comme nous le verrons par la suite, les agences locales pour l’emploi (ALE) présentent des spécificités structurelles qui se traduisent par des résultats d’exploitation sensiblement plus faibles que ceux des autres entreprises du secteur. Elles constituent dès lors des valeurs atypiques qui tirent la rentabilité moyenne globale vers le bas. Afin d’affiner l’analyse, une lecture complémentaire a été réalisée en excluant les ALE de l’échantillon (voir figure suivante). Celle-ci met en évidence, sur



l'ensemble de la période 2019-2024, des résultats d'exploitation moyens systématiquement plus élevés que ceux observés pour l'ensemble du secteur. En 2022, par exemple, le résultat d'exploitation moyen est négatif lorsqu'on considère toutes les entreprises (-0,01 € par titre-service), alors qu'il demeure positif hors ALE (0,08 €). De même, en 2024, la rentabilité moyenne atteint 0,53 € par titre-service sans les ALE, contre 0,45 € pour l'ensemble du secteur. Ces écarts confirment que les dynamiques de rentabilité diffèrent fortement selon le type d'opérateur et que la présence des ALE influence de manière significative les résultats agrégés.

Figure 98 : Evolution des résultats d'exploitation par titre-service entre 2019 et 2024 des entreprises titres-services actives en région wallonne, comparaison avec et sans les ALE



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

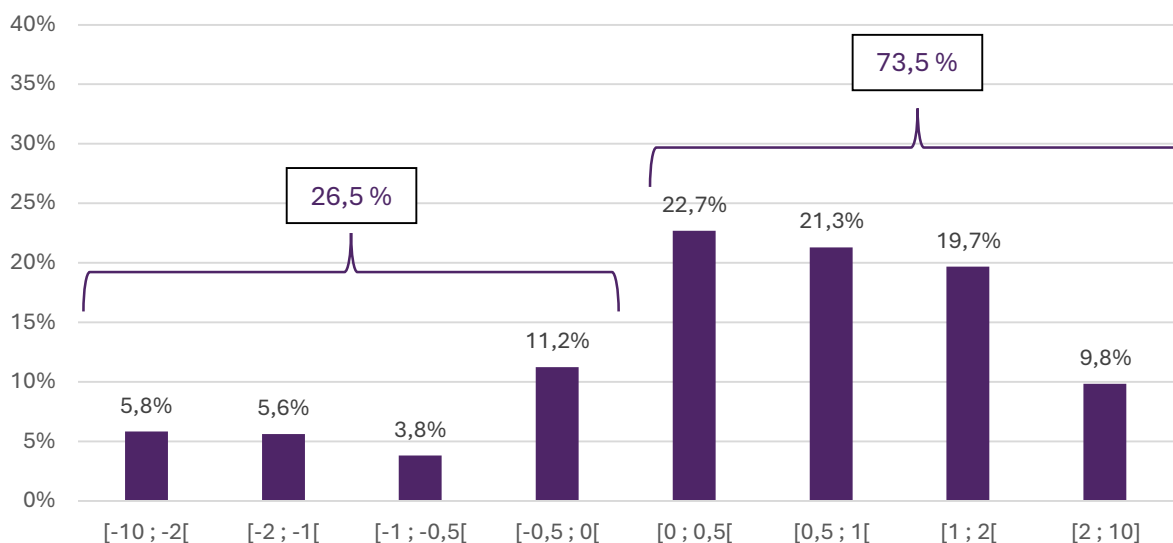
**Malgré une amélioration globale de la santé financière des entreprises titres-services actives en Wallonie en 2024, un peu plus d'un quart d'entre elles enregistrent encore un résultat d'exploitation négatif**

La figure suivante présente la répartition des entreprises titres-services selon le résultat d'exploitation généré par titre-service en 2024. Dans l'ensemble, **73,5 % des entreprises ont dégagé un résultat d'exploitation positif**. Parmi celles-ci, 22,7 % affichent un bénéfice limité à moins de 0,5 € par titre-service, 21,3 % réalisent un bénéfice compris entre 0,5 € et 1 €, et 19,7 % entre 1 € et 2 €. Enfin, 9,8 % des entreprises actives en Wallonie présentent une rentabilité particulièrement élevée, avec un bénéfice supérieur à 2 € par titre-service.

Cependant, **26,6 % des entreprises demeurent déficitaires en 2024**. Parmi elles, 11,2 % enregistrent une perte légère (inférieure à 0,5 € par titre-service), tandis que 3,8 % subissent une perte comprise entre 0,5 € et 1 €, et 5,6 % entre 1 € et 2 €. Enfin, 5,8 % se trouvent dans une situation particulièrement préoccupante, avec un résultat d'exploitation inférieur à -2 € par titre-service, certaines atteignant des pertes extrêmes allant jusqu'à - 10 € par titre-service.



Figure 99 : Répartition des résultats d'exploitation par titre-service en 2024 des entreprises titres-services actives en région wallonne



Source : Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst. N=496

Ces disparités sont confirmées dans les entretiens avec les entreprises. Il apparaît qu'**une dualité se dessine** quant à la situation financière des entreprises interrogées. Certaines ont retrouvé une bonne santé financière, en grande partie grâce à un retour à leur niveau d'activité d'avant la pandémie. D'autres, en revanche, peinent encore à se stabiliser.

« Ca fait donc 4 ans qu'on souffre et qu'on a des problèmes de liquidité, c'est une sorte d'effet boule de neige »

(Entretiens société commerciale)

« Clairement, on est dans le rouge, ça fait même plusieurs années qu'on est dans le rouge et on le sera encore cette année. »

(Entretiens ALE)

« Grâce à ces ajustements, on a retrouvé une stabilité et on a aujourd'hui une croissance notable : on est passé de 60 employés en 2016 à 130 employés en 2024, avec une augmentation annuelle de productivité de 11 à 12 %. »

(Entretiens entreprise d'insertion)

« On commence à récupérer en 2024 ce qu'on avait avant le COVID et à retrouver l'activité qu'on avait avant. Il nous a fallu 4 ans pour remonter la pente. »

(Entretiens société commerciale)

## 8 aide-ménagères sur 10 travaillent dans une entreprise rentable

Si 73,5 % des entreprises de titres-services étaient rentables en 2024, **la proportion d'aide-ménagères travaillant au sein d'une entreprise rentable est plus élevée : elle atteint 80 % en 2024**. Cette différence s'explique par le fait que les entreprises de taille moyenne et les grandes entreprises sont, en moyenne, plus rentables que les (très) petites entreprises (cf. section 4.2.2). Or, elles emploient un plus grand nombre d'aide-ménagères, ce qui influence cette proportion.

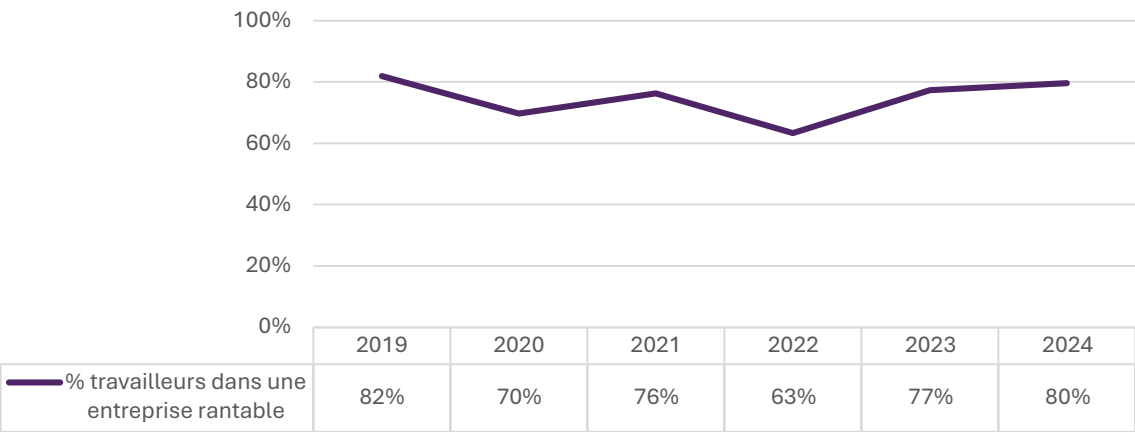
Au cours des dernières années, cette proportion a toutefois connu des fluctuations importantes. Après un niveau relativement élevé en 2019 (82 %), elle a fortement reculé en 2020 (70 %) dans le contexte de la crise sanitaire. Elle est ensuite remontée en 2021 (76 %), avant de chuter à nouveau en 2022 (63 %), année marquée par une forte pression sur les coûts dans le secteur. Depuis lors, la situation s'améliore : la part des aide-ménagères travaillant dans une entreprise rentable est





remontée à 77 % en 2023 et atteint 80 % en 2024, se rapprochant ainsi du niveau observé avant la pandémie.

Figure 100 : Part des travailleurs du dispositif titres-services en Wallonie travaillant dans une entreprise rentable



Source : Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

**Les entreprises qui ont généré des bénéfices d’exploitation entre 2019 et 2024 déclarent principalement avoir utilisé leurs bénéfices pour assainir leurs finances ou améliorer les conditions de travail**

Le graphique ci-dessous met en évidence la manière dont les entreprises titres-services ayant dégagé des bénéfices entre 2019 et 2024 ont choisi de les utiliser. La priorité affichée par la majorité des entreprises est de **rétablir ou consolider leur situation financière** : 61,2 % déclarent avoir utilisé leurs bénéfices pour assainir leurs finances, signe d’une fragilité structurelle et d’un besoin de sécurisation budgétaire après plusieurs années marquées par des hausses de coûts et une rentabilité réduite. Les ALE et les entreprises constituées en personne physique apparaissent particulièrement concernées, puisque plus de 80 % d’entre elles ont utilisé leurs bénéfices à cette fin (respectivement 83,3 % et 84,6 %).

Presque autant (60,5 %) indiquent avoir consacré une partie de leurs bénéfices à améliorer les conditions de travail des travailleurs, par exemple à travers la formation, le renouvellement du matériel ou des équipements. Cela traduit une préoccupation croissante pour la qualité de l’emploi, malgré des marges limitées. Des disparités significatives apparaissent toutefois selon le type d’entreprise : 84,6 % des entreprises d’insertion déclarent avoir utilisé leurs bénéfices à cet effet, contre seulement 33,3 % des sociétés de travail intérimaire et 25 % des CPAS. Les autres catégories d’entreprises se situent à des niveaux intermédiaires (voir annexe).

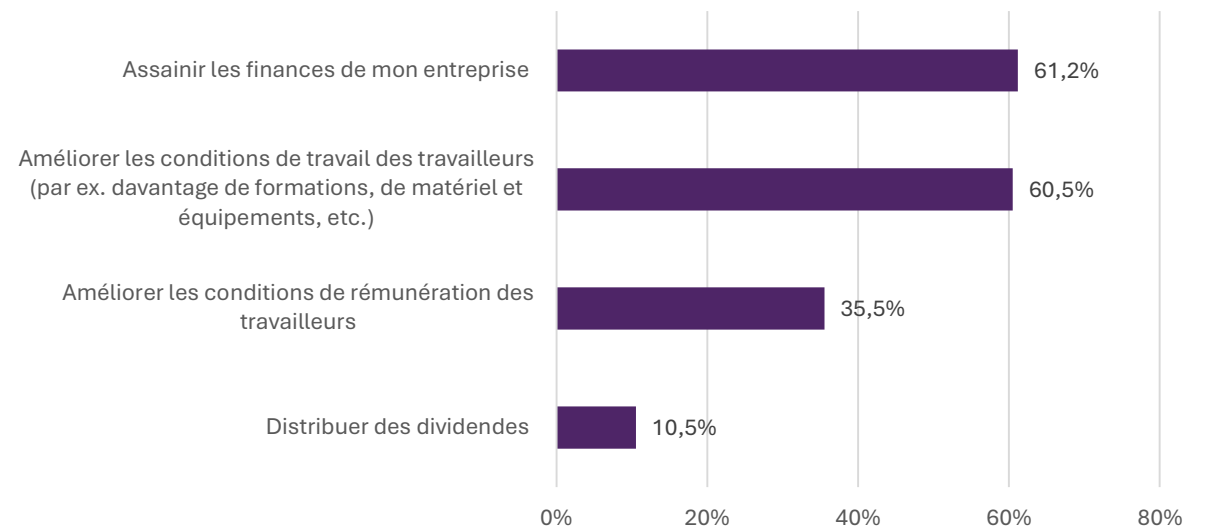
Par ailleurs, 35,5 % des entreprises ont choisi d’améliorer la rémunération de leurs travailleurs. Là encore, les entreprises d’insertion se distinguent, avec 53,8 % d’entre elles ayant mobilisé leurs bénéfices à cette fin, tandis que les autres types d’entreprises ne dépassent pas le seuil des 40 %.

Enfin, la distribution de dividendes demeure marginale : seules 10,5 % des entreprises y ont eu recours. Cette pratique concerne exclusivement les entreprises commerciales, parmi lesquelles 21,3 % déclarent avoir distribué des dividendes.





Figure 101 : Utilisation des bénéfices d’exploitation entre 2019 et 2024 pour les entreprises présentant des bénéfices (N= 152)



Source : IDEA Consult sur la base de l’enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

Près d’un quart des entreprises commerciales et d’intérim distribuent des dividendes en 2024

Le tableau ci-dessous nous permet d’observer que le nombre d’entreprises qui distribuent des dividendes évolue globalement à la hausse sur la période 2019-2024, après un recul observé en 2020. En 2019, 87 entreprises versent des dividendes. Ce nombre diminue à 72 en 2020, ce qui s’accompagne d’une baisse de leur part dans l’ensemble des entreprises (de 9,0 % à 7,8 %) et parmi les entreprises commerciales et d’intérim (de 15,3 % à 13,2 %).

À partir de 2021, la distribution de dividendes augmente progressivement : 85 entreprises en 2021, 90 en 2022, puis plus de 100 à partir de 2023 (103 en 2023 et 104 en 2024). Cette progression se reflète également dans la part des entreprises concernées, qui atteint 13,7 % de l’ensemble des entreprises et 22,9 % des entreprises commerciales en 2024.

Il convient toutefois de noter que seuls les entreprises commerciales et d’intérim sont susceptibles de distribuer des dividendes. L’indicateur rapporté à l’ensemble des entreprises doit donc être interprété avec prudence, la dynamique observée reflétant en réalité l’évolution de la distribution de dividendes au sein du sous-ensemble des entreprises commerciales.

Figure 102 : Nombre et part des entreprises qui distribuent des dividendes

|                                                                        | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  |
|------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Nombre d'entreprises qui distribuent des dividendes                    | 87    | 72    | 85    | 90    | 103   | 104   |
| % entreprises totales qui distribuent des dividendes                   | 9,0%  | 7,8%  | 9,7%  | 10,7% | 12,6% | 13,7% |
| % entreprises commerciales et d'intérim qui distribuent des dividendes | 15,3% | 13,2% | 16,5% | 18,4% | 22,0% | 22,9% |

Source : IDEA Consult sur la base des données de Pluxee et BelFirst

Si l’on s’intéresse à la valeur moyenne des dividendes redistribués par titre-service (voir figure ci-dessous) pour les entreprises n’ayant pas d’autres activités que les titres-services, le ratio des dividendes rapportés au nombre de titres-services (TS) apparaît globalement relativement stable entre 0,8 et 0,9 sur la période 2019-2024, à l’exception d’un pic marqué en 2020. En 2019, ce ratio s’élève à 0,79. Il augmente fortement en 2020 pour atteindre 1,40, avant de revenir dès 2021 à un

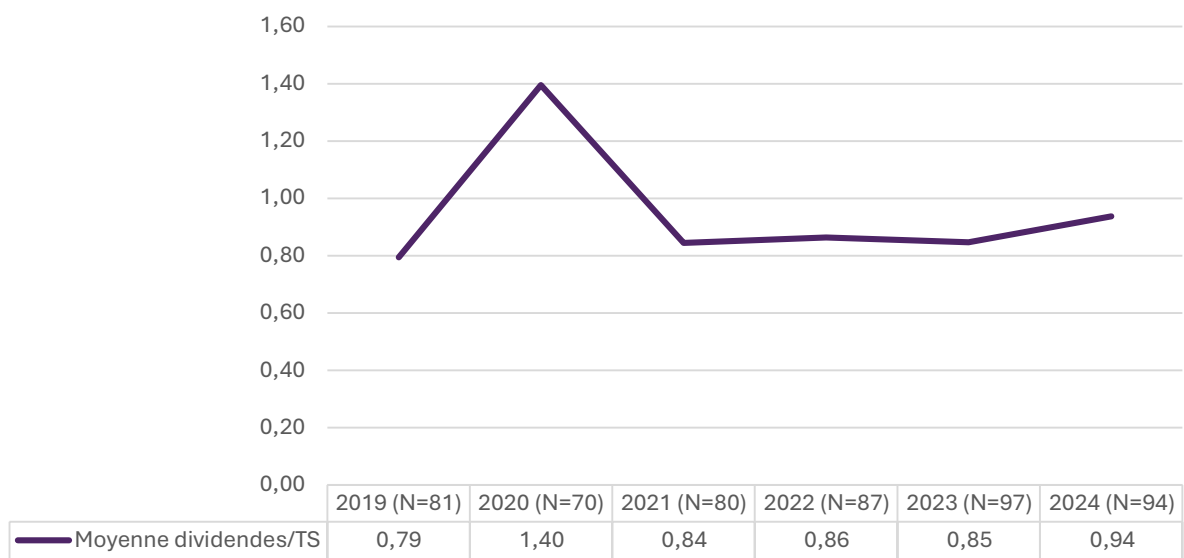


niveau proche de celui observé avant la crise (0,84). Entre 2021 et 2024, l'indicateur fluctue légèrement mais demeure assez stable, avec des valeurs comprises entre 0,84 et 0,94.

Le pic observé en 2020 doit toutefois être interprété avec prudence. Comme l'indicateur rapporte les dividendes au nombre de titres-services, une entreprise distribuant des dividendes élevés tout en présentant un volume de titres-services exceptionnellement faible cette année-là, notamment en raison de la crise sanitaire, peut fortement influencer la moyenne.

Dans l'ensemble, en dehors de cette anomalie en 2020, les résultats suggèrent une relative stabilité de la distribution de dividendes au regard de l'activité en titres-services au cours des dernières années, avec une légère hausse observée en 2024.

Figure 103 : Valeur moyenne des dividendes redistribués par les entreprises de titres-services qui redistribuent des dividendes et n'exercent aucune autre activité



Source : IDEA Consult sur la base des données de Pluxee et BelFirst. Echantillon large.

## 2.2 L'évolution des résultats d'exploitation des entreprises titres-services sur la période 2019-2024 par caractéristiques de profil des entreprises

Dans cette partie, nous nous intéressons à l'évolution des résultats d'exploitation des entreprises titres-services sur la période 2019-2024 par caractéristiques de profil des entreprises. Les résultats d'exploitation des entreprises sont analysées selon les caractéristiques suivantes :

- Le type d'entreprise ;
- La région de localisation du siège social ;
- La taille des entreprises (selon le nombre de titres-services totaux) ;
- La part des activités en région wallonne.

Les principaux résultats de cette section sont synthétisés dans la figure suivante qui présente les **résultats d'exploitation moyens des entreprises** pour l'année 2024, selon les caractéristiques de profil des entreprises. Il ressort de cette figure que la situation financière du secteur est fortement contrastée. Les entreprises actives en région wallonne et localisées à Bruxelles (0,92 €), les sociétés intérimaires (0,95 €) et les entreprises qui concentrent entre 25% et 75% de leur activité en région wallonne (0,93 €) sont les plus rentables alors que les entreprises localisées en région wallonne (0,20 €), les entreprises d'insertion (0,11 €) et les entreprises qui concentrent 100% de leur activité en région wallonne (0,14 €) présentent des résultats inférieurs à la moyenne, témoignant d'une rentabilité plus fragile. La situation des ALE apparaît particulièrement préoccupante, avec un résultat d'exploitation moyen négatif de -0,37 € par Titre-Service, indiquant une activité structurellement déficitaire.



Figure 104 : Résultats d'exploitation par Titre-Service des entreprises actives en région wallonne pour l'année 2024 par caractéristiques



Source : Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

La présente section propose une lecture descriptive des résultats d'exploitation selon les principales caractéristiques de profil des entreprises titres-services. Cette approche met en évidence des écarts significatifs de rentabilité entre catégories d'opérateurs, sans toutefois en analyser les déterminants sous-jacents. Les facteurs explicatifs de ces différences — liés notamment à la structure des recettes, au niveau et à la composition des charges, ainsi qu'aux modalités d'organisation et de gestion — seront examinés dans les sections suivantes. Celles-ci porteront plus spécifiquement sur l'analyse détaillée des produits et des dépenses, afin de mieux comprendre les mécanismes à l'origine des résultats observés et d'identifier les principaux leviers d'action en matière de soutenabilité économique du secteur.

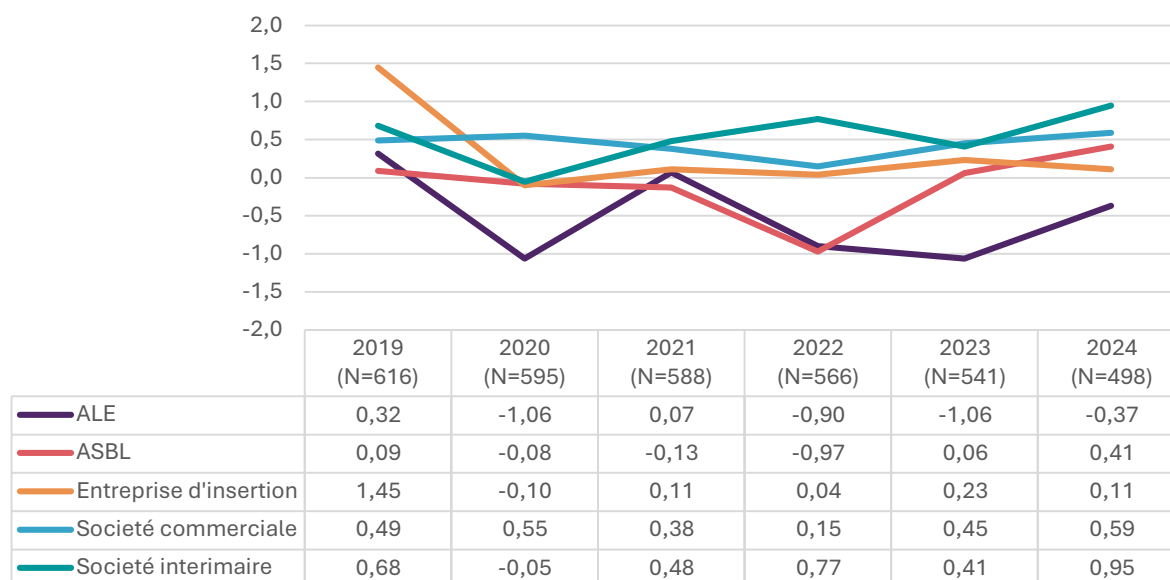


## 2.2.1 Les résultats d'exploitation selon le type d'entreprise

### Des disparités notables selon le statut de l'entreprise : les ALE en grande difficulté, les sociétés commerciales et de travail intérimaire en meilleure santé

La figure ci-dessous reprend les résultats d'exploitation des entreprises titres-services actives en région wallonne selon leur statut : ALE, ASBL, entreprises d'insertion, sociétés commerciales et/ou de travail intérimaire entre 2019 et 2024.

Figure 105 : Evolution des résultats d'exploitation moyens par titre-service entre 2019 et 2024 selon le type d'entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

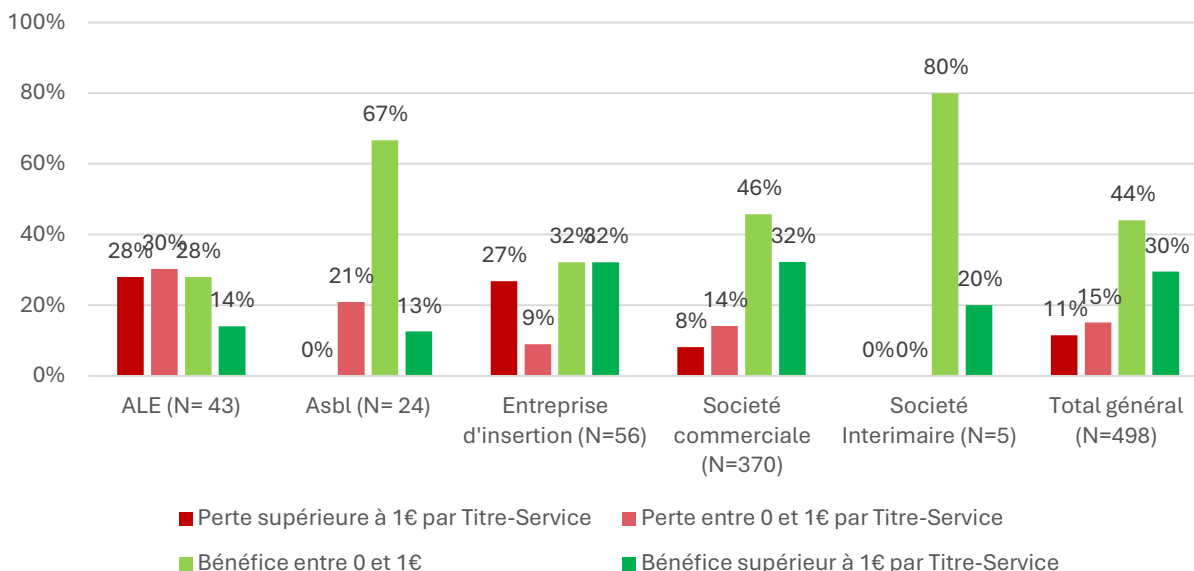
Les constats suivants peuvent être tirés de la figure ci-dessus, ainsi que de la figure ci-dessous qui reprend l'analyse de la répartition des produits d'exploitation pour l'année 2024 par type d'entreprises :

- **Les ALE connaissent des difficultés structurelles importantes.** En 2024, 58 % d'entre elles enregistrent une perte d'exploitation, et 28 % affichent un déficit supérieur à 1 € par titre-service. En moyenne, leur résultat d'exploitation s'établit à -0,37 € par titre-service, confirmant une situation déficitaire continue depuis 2020, sauf en 2021 où il était proche de zéro (0,07). La médiane (voir annexe), quant à elle, atteint -0,06 € en 2024, ce qui indique que quelques cas de pertes très importantes tirent la moyenne vers le bas. La médiane demeurant néanmoins négative, cela souligne que le secteur reste globalement en difficulté.
- Après plusieurs années de difficultés, **la situation financière des ASBL s'est nettement améliorée** au cours des deux dernières années. Bien que leur situation ait été critique avant même la crise du Covid-19, les ASBL affichent désormais un résultat d'exploitation moyen de 0,41 € par titre-service, et 80 % d'entre elles sont rentables.
- **Les entreprises d'insertion ont rencontré d'importantes difficultés durant la période de la Covid-19 et demeurent aujourd'hui fragiles, tout en présentant une grande diversité de situations.** En moyenne, leurs résultats étaient négatifs en 2020 (-0,10 € par titre-service). Depuis lors, ils oscillent entre 0,04 € et 0,23 € par titre-service selon les années. La situation reste toutefois contrastée : en 2024, plus d'un tiers des entreprises d'insertion (36 %) ne sont pas rentables. L'écart marqué entre la moyenne (0,11 €) et la médiane (0,55 €) illustre la forte hétérogénéité du secteur. Certaines structures dégagent des résultats positifs, tandis que d'autres rencontrent de sérieuses difficultés financières, avec des pertes pouvant atteindre -6,6 € par titre-service, ce qui contribue à tirer la moyenne vers le bas.



- **Les sociétés commerciales et les entreprises de travail intérimaire se distinguent par leur solidité financière.** Elles n'ont jamais enregistré de résultat d'exploitation moyen négatif sur l'ensemble de la période, à l'exception de 2021 pour les entreprises de travail intérimaire. En 2024, le résultat moyen s'élève à 0,59 € par titre-service pour les sociétés commerciales et à 0,95 € pour les entreprises de travail intérimaire. Avec près de quatre sociétés commerciales sur cinq (78 %) et l'ensemble des entreprises de travail intérimaire affichant un résultat positif, ces deux catégories présentent une stabilité financière notable et confirment leur résilience face aux fluctuations du secteur.

Figure 106 : Répartitions des niveaux de rentabilité par titre-service en 2024 selon le type d'entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

## 2.2.2 La région de localisation du siège social

### Plus d'une entreprise active et localisée en région wallonne sur 3 était déficitaire en 2024

La figure suivante illustre l'évolution des résultats d'exploitation des entreprises actives en Wallonie en 2024, selon la localisation de leur siège social.

Sur base de cette figure, ainsi que de celle ci-dessous présentant la répartition des produits d'exploitation par région du siège social, plusieurs tendances régionales se dégagent.

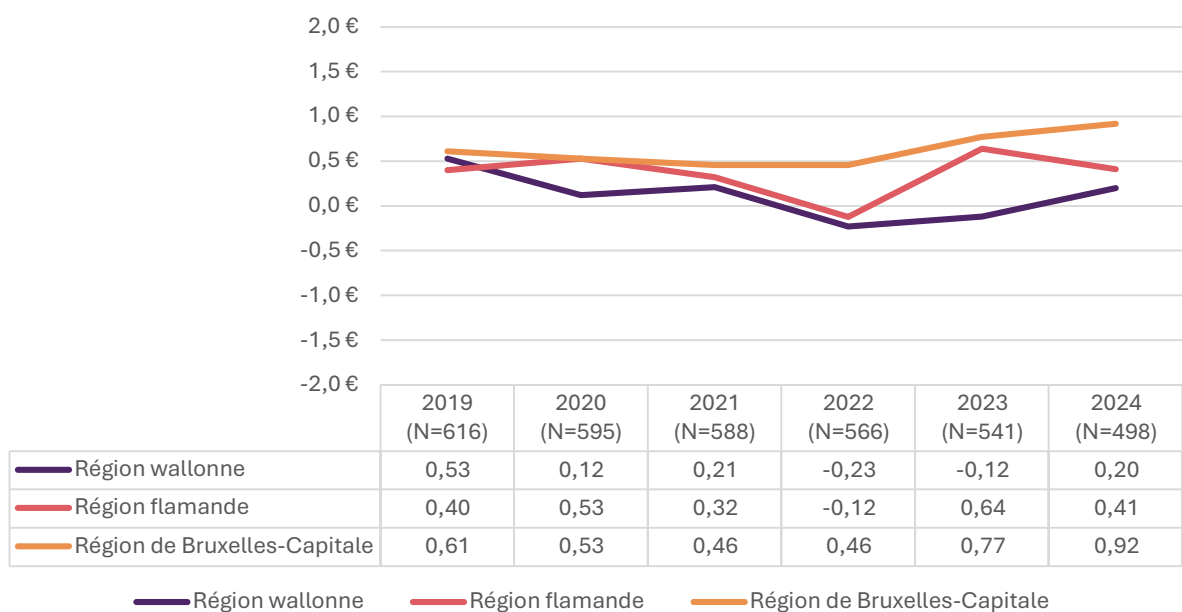
Les entreprises bruxelloises actives en région wallonne apparaissent comme les plus rentables : en 2024, elles affichaient un résultat d'exploitation moyen de 0,92 € par titre-service. Par ailleurs, 85 % d'entre elles réalisaient un bénéfice, dont 40 % un gain supérieur à 1 € par titre-service. Les entreprises flamandes actives en région wallonne présentent également une situation favorable, avec un résultat d'exploitation moyen de 0,41 € par titre-service en 2024 et 83 % d'entreprises rentables, dont 23 % dépassant un bénéfice de 1 € par titre-service.

En revanche, **les entreprises wallonnes ont connu une évolution plus heurtée. Après une période difficile, leur situation s'améliore progressivement** : le résultat d'exploitation moyen, négatif en 2022 (-0,23 €) et 2023 (-0,12 €), devient positif en 2024 (0,20 € par titre-service), marquant ainsi un retour global à la rentabilité.

L'examen des valeurs médianes, présenté en annexe, révèle toutefois de fortes disparités internes. La médiane (0,40 €), supérieure à la moyenne, indique que plusieurs entreprises affichent de bonnes performances, tandis que d'autres rencontrent encore des difficultés structurelles, notamment les ALE, qui tirent la moyenne régionale vers le bas.



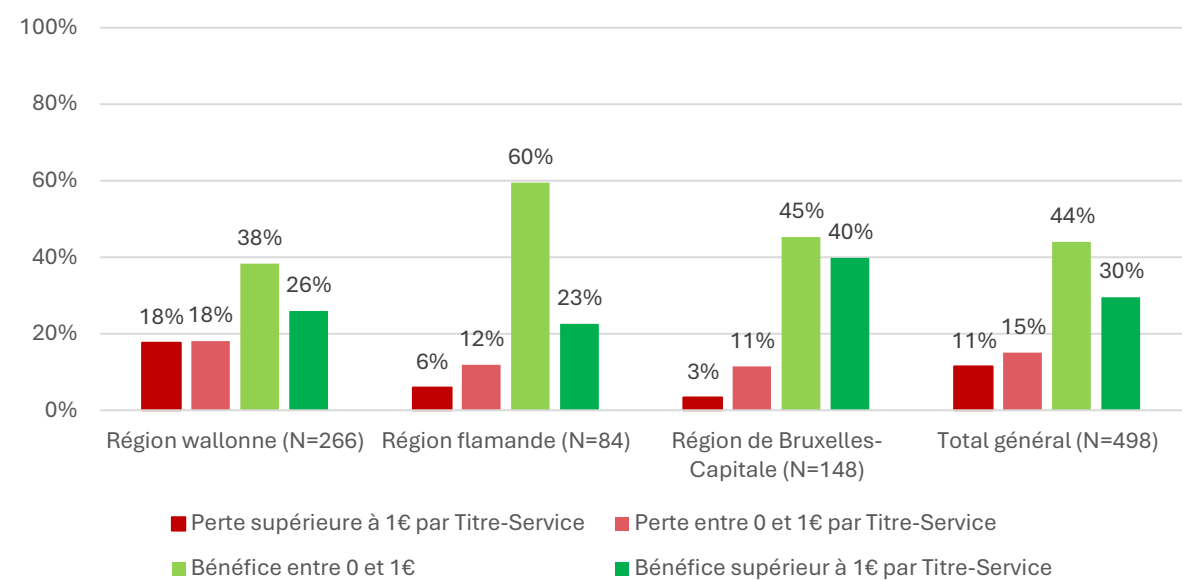
Figure 107: Evolution des résultats d'exploitation moyens par titre-service entre 2019 et 2024 des entreprises actives en région wallonne selon la localisation du siège



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

Enfin, la figure suivante met en évidence l’hétérogénéité du tissu entrepreneurial wallon : 18 % des entreprises dont le siège social est situé en Wallonie enregistrent une perte supérieure à 1 € par titre-service, contre seulement 6 % en Flandre et 3 % à Bruxelles. Ces écarts soulignent que la rentabilité du secteur reste plus fragile en Wallonie que dans les deux autres Régions.

Figure 108 : Répartitions des niveaux de rentabilité par titre-service en 2024 selon la région du siège social



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

Il convient de préciser que l’analyse présentée ici ne vise pas à comparer la rentabilité globale du dispositif des titres-services entre les trois Régions. Elle porte exclusivement sur la rentabilité des entreprises actives en Région wallonne, en distinguant celles-ci selon la localisation de leur siège social. Les résultats observés pour les entreprises bruxelloises et flamandes concernent donc uniquement des opérateurs également actifs en Wallonie, et non l’ensemble des entreprises actives respectivement sur les marchés bruxellois ou flamand. Il s’agit, dans les faits, majoritairement de structures de grande taille, dont le profil économique et organisationnel peut





différer de celui de l'ensemble des entreprises de leur région d'origine, ce qui peut expliquer des niveaux de rentabilité distincts.

Cela étant, la comparaison avec des analyses de rentabilité antérieures menées pour la Région de Bruxelles-Capitale confirme la meilleure santé financière relative des entreprises bruxelloises. Les derniers chiffres disponibles dans l'évaluation 2022 indiquaient en effet un résultat d'exploitation moyen de l'ordre de 0,40 € par titre-service pour les entreprises actives à Bruxelles en 2022, un niveau comparable à celui observé pour les entreprises actives en Région wallonne mais localisées à Bruxelles<sup>36</sup>.

En ce qui concerne la Flandre, une mise en perspective peut également être opérée à partir des analyses effectuées par l'administration flamande et fondées sur les données financières de l'ensemble des entreprises agréées par la Région flamande<sup>37</sup>. Ces résultats ne sont toutefois pas strictement comparables, dans la mesure où ils portent sur l'ensemble des entreprises titres-services agréées en Flandre, sans distinction territoriale. Néanmoins, les tendances observées vont dans le même sens que nos constats, avec de meilleurs résultats financiers pour les entreprises flamandes comparées aux entreprises wallonnes (0,03 € par titre-service pour les entreprises agréées en Flandre en 2022 versus -0,23 € par titre-service pour les entreprises wallonne) malgré une dégradation marquée des résultats des entreprises flamandes en 2022.

Les facteurs explicatifs de ces écarts de rentabilité entre régions du siège social seront analysés dans les sections suivantes, à travers une lecture détaillée des recettes et des dépenses, afin de mieux comprendre les mécanismes sous-jacents aux performances observées.

---

<sup>36</sup> Source: Evaluation du dispositif des Titres-Services pour les emplois et services de proximité en Région de Bruxelles-Capitale en 2022.

<sup>37</sup> Source : De rentabiliteitsmonitor 2022, Vlaamse overheid, departement Werk en Sociale economie.

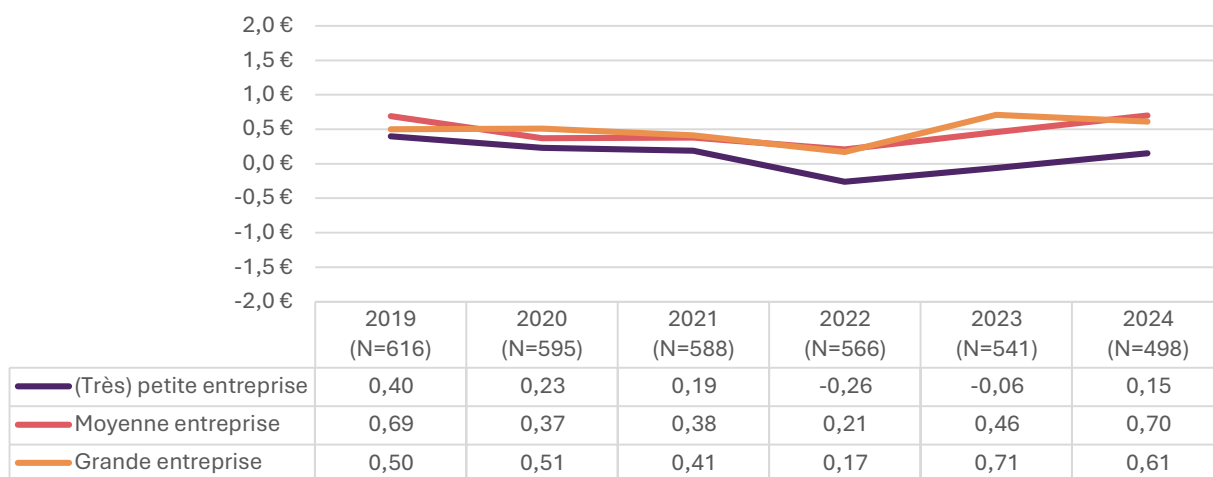


### 2.2.3 La taille des entreprises (selon le nombre de titres-services totaux)

#### Les plus petites entreprises restent les plus exposées aux pertes malgré une amélioration générale

La figure suivante illustre les résultats d'exploitation par titre-service en fonction de la taille des entreprises. En 2022, les (très) petites structures affichaient une rentabilité très fragile, avec un résultat par titre-service de -0,26 €. Les hausses successives des coûts (énergie, salaires) et la conjoncture économique ont davantage pesé sur les plus petites entreprises, qui disposent de marges d'absorption plus limitées. Depuis, leur situation s'est améliorée et la rentabilité est redevenue positive. Les moyennes et grandes entreprises se distinguent par une stabilité structurelle de leurs résultats, n'ayant jamais enregistré de valeur moyenne négative au cours des dernières années. En 2024, ce sont d'ailleurs les entreprises de taille moyenne qui présentent la rentabilité moyenne la plus élevée, avec 0,70 € par titre-service.

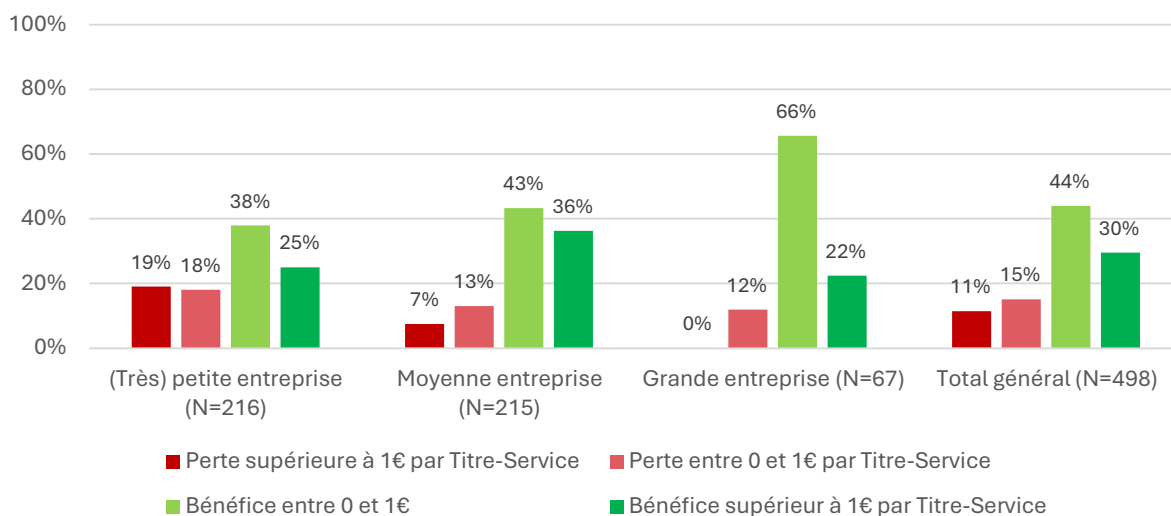
Figure 109 : Evolution des résultats d'exploitation moyens par titre-service entre 2019 et 2024 selon la taille de l'entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

La figure ci-dessous montre cependant que la variabilité interne reste marquée : le pourcentage d'entreprises en perte de plus d'un euro par titre-service est d'autant plus élevé que la taille de l'entreprise est réduite. Ainsi, 19 % des (très) petites entreprises enregistrent une perte supérieure à 1 € par titre-service, contre 7 % des moyennes, et aucune parmi les grandes.

Figure 110 : Résultats d'exploitation par titre-service en 2024 selon la taille de l'entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst



## L'effet de la taille ne suffit pas, à lui seul, à expliquer les écarts de rentabilités observés

Au-delà de l'effet de taille, la rentabilité varie également selon la forme juridique des entreprises. La **ventilation croisée entre taille et type d'entreprise** (tableau ci-dessous) montre que les plus petites structures sont, dans la plupart des cas, moins rentables que les entreprises moyennes ou grandes relevant de la même catégorie. Ce constat se vérifie notamment pour les structures d'insertion et les entreprises commerciales. Parmi ces dernières, le résultat d'exploitation moyen s'élève ainsi à 0,31 € par titre-service pour les (très) petites entreprises, contre 0,83 € pour les entreprises moyennes et 0,63 € pour les grandes entreprises.

Le tableau met toutefois aussi en évidence que **l'effet de la taille** ne suffit pas, à lui seul, à expliquer les écarts observés. La forme juridique ou le type d'opérateur influence également sensiblement les performances. Les ALE affichent par exemple des résultats négatifs quelle que soit leur taille (-0,36 € pour les petites et -0,39 € pour les moyennes), tandis que les ASBL présentent au contraire des résultats positifs dans toutes les catégories de taille, même si l'effectif observé est limité pour certaines cellules. Les structures d'insertion occupent une position intermédiaire : les plus petites restent en moyenne déficitaires (-0,21 €), alors que les entreprises moyennes redeviennent bénéficiaires (0,37 €). Les entreprises commerciales apparaissent quant à elles comme les plus rentables dans presque toutes les classes de taille, ce qui contribue fortement au niveau moyen observé.

Ces résultats suggèrent donc que la moindre rentabilité des petites entreprises constitue une tendance générale, mais qu'elle est renforcée ou atténuée selon le type d'opérateur. Autrement dit, la vulnérabilité économique des petites structures ne s'explique pas uniquement par leur taille : elle dépend aussi du modèle organisationnel dans lequel elles s'inscrivent.

*Tableau 29 : Les résultats d'exploitation 2024 des entreprises titres-services selon la forme juridique et la taille de l'entreprise*

|                      | (Très) petite entreprise | Moyenne entreprise       | Grande entreprise       | Total général            |
|----------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| ALE                  | -0,36 €<br>(N=31)        | -0,39 €<br>(N=12)        | -<br>(N=0)              | <b>-0,37 €</b><br>(N=43) |
| ASBL                 | 0,34 €<br>(N=13)         | 0,57 €<br>(N=9)          | 0,10 €<br>(N=2)         | <b>0,41 €</b><br>(N=24)  |
| Insertion            | -0,21 €<br>(N=25)        | 0,37 €<br>(N=31)         | -<br>(N=0)              | <b>0,11 €</b><br>(N=56)  |
| Commerciale          | 0,31 €<br>(N=146)        | 0,83 €<br>(N=162)        | 0,63 €<br>(N=62)        | <b>0,59 €</b><br>(N=370) |
| Intérimaire          | 0,34 €<br>(N=1)          | 2,98 €<br>(N=1)          | 0,47 €<br>(N=3)         | <b>0,95 €</b><br>(N=5)   |
| <b>Total général</b> | <b>0,15 €</b><br>(N=216) | <b>0,70 €</b><br>(N=215) | <b>0,61 €</b><br>(N=67) | <b>0,45 €</b><br>(N=498) |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

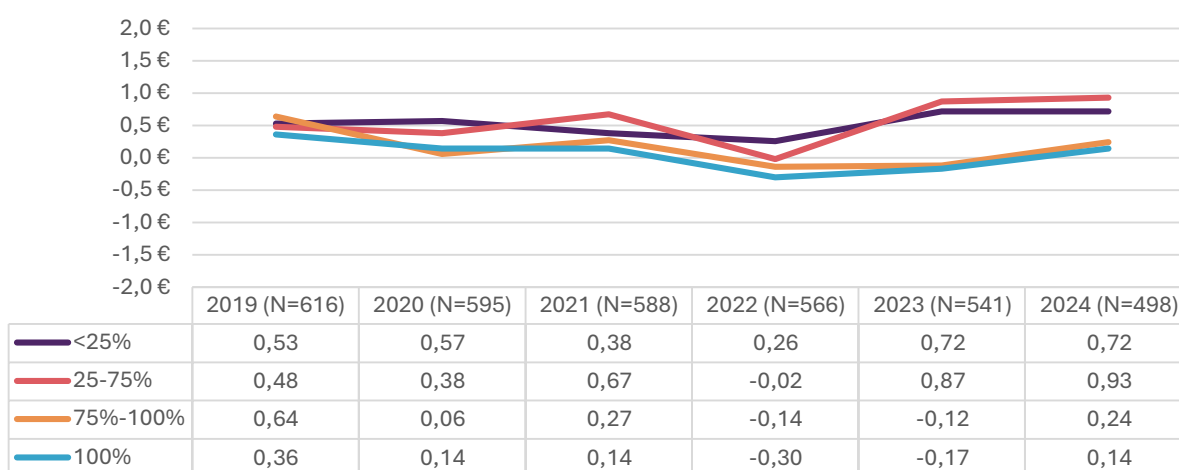


## 2.2.4 La part des activités en région wallonne

### Une concentration des activités en Wallonie associée à une rentabilité plus faible

Les figures suivantes présentent les résultats d'exploitation des entreprises actives dans le secteur des titres-services, en fonction de la part de leurs activités réalisées en Wallonie. Il apparaît que les entreprises opérant exclusivement en Wallonie ont rencontré davantage de difficultés financières en 2022 et 2023 : leur résultat moyen par titre-service était respectivement de -0,30 € et -0,17 €. Les entreprises dont 75 à 100 % de l'activité se situe en Wallonie affichaient également des résultats moyens négatifs (-0,14 € par titre-service en 2022 et -0,12 € 2023). À l'inverse, les entreprises dont moins de 75 % de l'activité est réalisée en Wallonie n'ont jamais enregistré de résultat moyen négatif sur la période, sauf en 2022. En 2024, la situation s'améliore : la rentabilité moyenne de l'ensemble des entreprises repasse au-dessus de 0,14 € par titre-service.

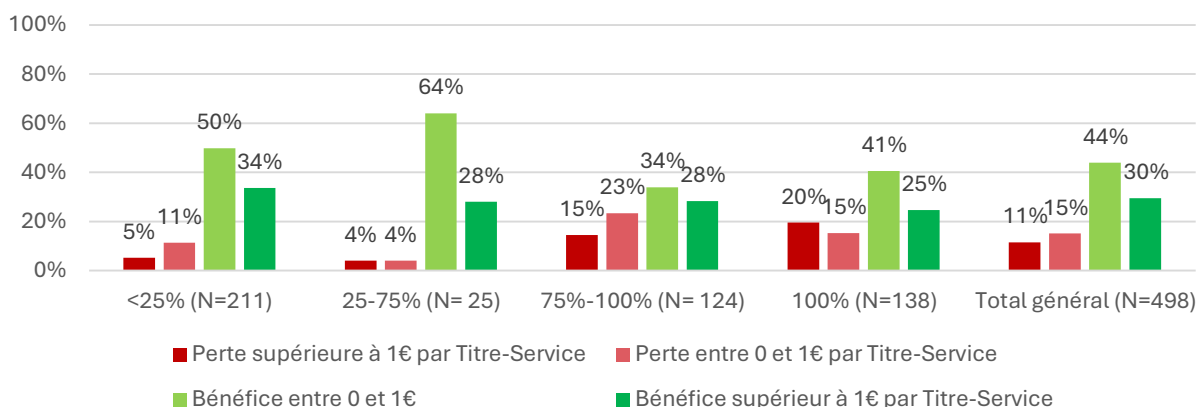
Figure 111 : Evolution des résultats d'exploitation moyens par titre-service entre 2019 et 2024 selon la part de marché en Wallonie



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

Malgré cette amélioration, des disparités importantes persistent. En 2024, plus d'un tiers (35 %) des entreprises réalisant 100 % de leur activité en Wallonie enregistrent encore des pertes, dont 20 % avec une perte inférieure à 1 € par titre-service. À titre de comparaison, parmi les entreprises dont l'activité wallonne représente moins de 25 % du total, seulement 16 % sont déficitaires, et 5 % présentent une perte inférieure à 1 € par titre-service. Cette situation peut être expliquée par l'interaction avec d'autres variables. Comme évoqué précédemment, les entreprises flamandes et bruxelloises sont en moyenne plus rentables, et aucune d'entre elles n'exerce la totalité de ses activités en Wallonie. En outre, une part importante des Agences locales pour l'emploi (ALE), souvent déficitaires, sont localisées en Wallonie, où elles concentrent également l'intégralité de leurs activités.

Figure 112 : Résultats d'exploitation par titre-service en 2024 selon la part du marché wallon



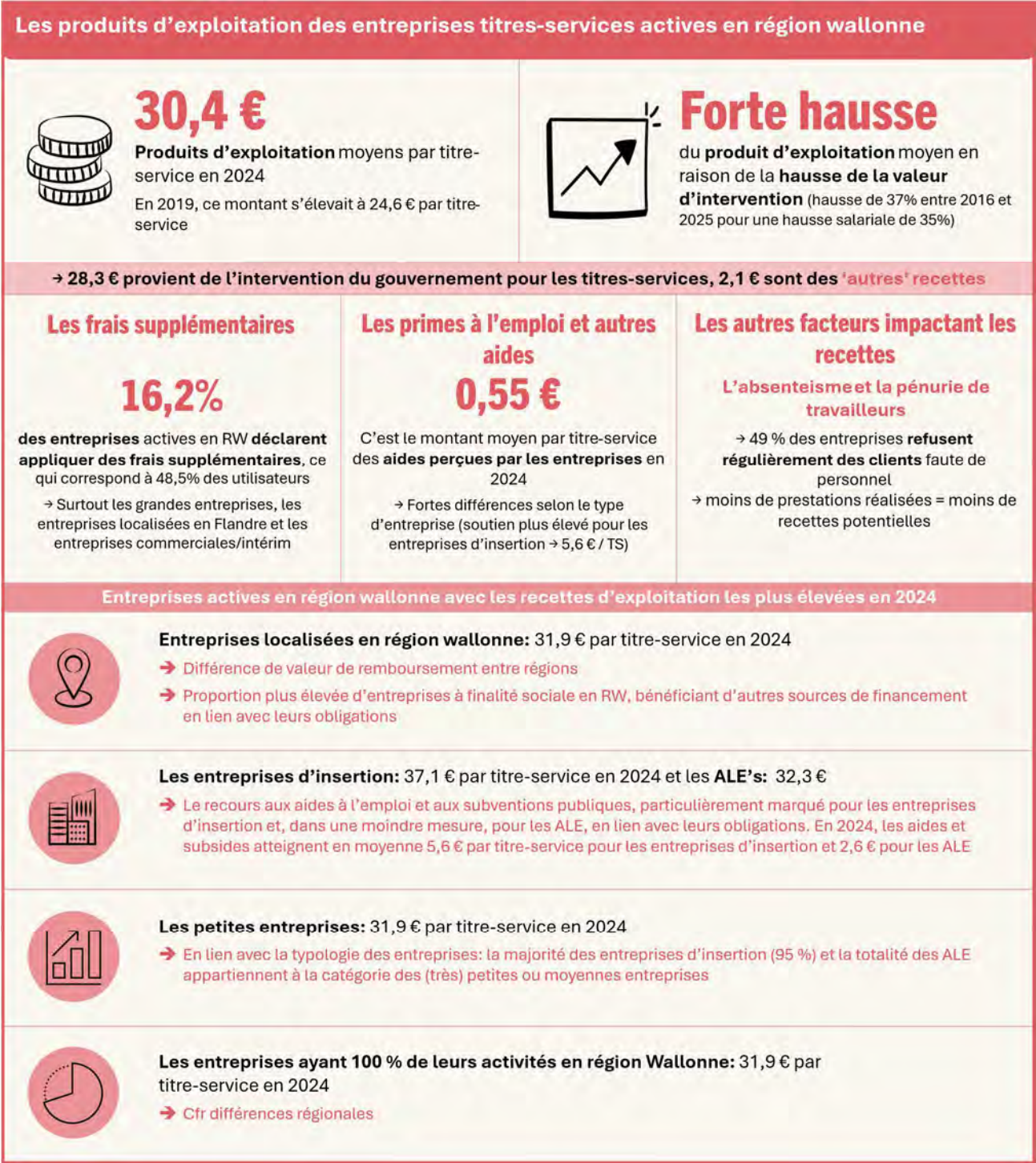
Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst



### 3. Les produits d'exploitation des entreprises titres-services

Ce chapitre est consacré à l'analyse des produits d'exploitation des entreprises titres-services actives en région wallonne. Il examine leur **évolution entre 2019 et 2024, en distinguant les principales composantes de ces produits** (valeur de remboursement, frais supplémentaires, aides à l'emploi et autres recettes complémentaires) ainsi que les **écarts observés selon le profil des entreprises**. L'analyse repose sur les données de Pluxee, de Belfirst et du Forem. La figure suivante résume les principales informations et données de ce chapitre.

Figure 113 : Les produits d'exploitation des entreprises titres-services actives en Région wallonne en 2024





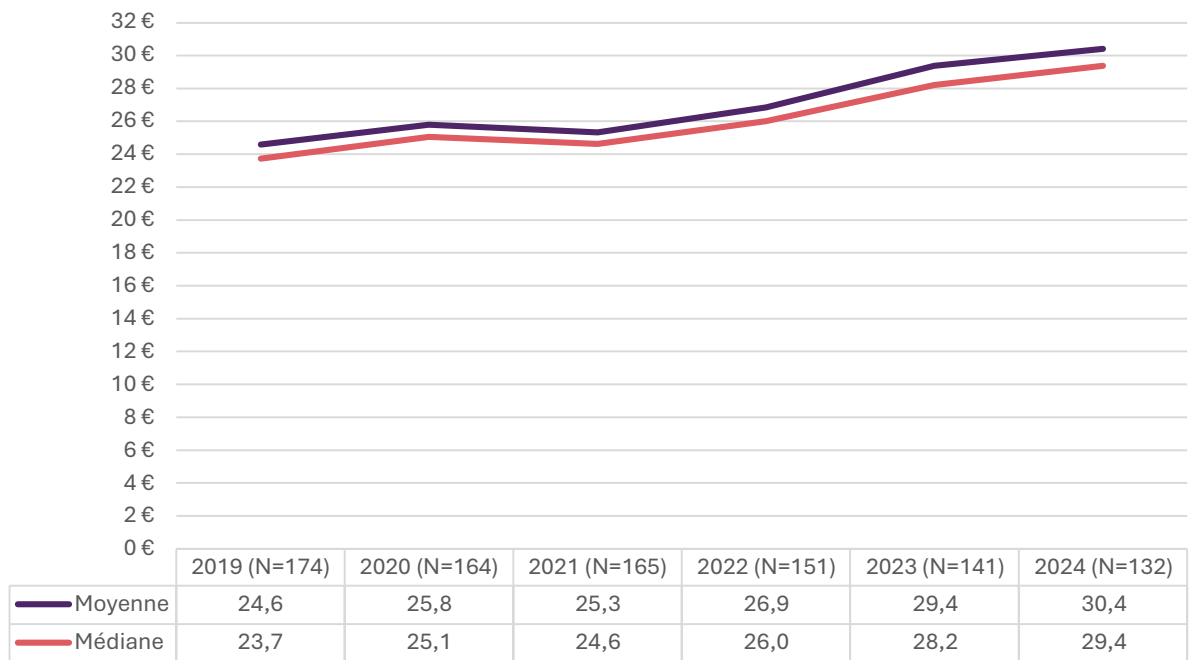
### 3.1 L'évolution des produits d'exploitation des entreprises titres-services sur la période 2019-2024

#### Croissance marquée des produits d'exploitation par titre-service à partir de 2022, liée à la hausse des valeurs de remboursement

La figure ci-dessous présente l'évolution, entre 2019 et 2024, des recettes d'exploitation par titre-service des entreprises actives en Wallonie en 2024, exprimées en moyenne et en médiane. On observe une **progression générale sur la période** : la moyenne passe de 24,6 € en 2019 à 30,4 € en 2024, tandis que la médiane évolue de 23,7 € à 29,4 €.

L'évolution n'est toutefois pas linéaire : un léger pic apparaît en 2020, suivi d'un recul en 2021, avant une reprise soutenue à partir de 2022, en lien avec la revalorisation des montants de remboursement du titre-service. Cette dynamique traduit une hausse globale des produits d'exploitation, tant en valeur moyenne qu'en valeur médiane. L'écart persistant entre ces deux indicateurs suggère toutefois une dispersion des recettes, certaines entreprises enregistrant des recettes sensiblement supérieures à la majorité du secteur, ce qui tire la moyenne vers le haut.

Figure 114 : Evolution des produits d'exploitation par titre-service entre 2019 et 2024 des entreprises actives en région wallonne



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

Comme l'illustre la figure suivante, l'évolution des produits d'exploitation des entreprises titres-services s'explique principalement par l'évolution des différentes sources de recettes qui composent le revenu par titre-service :

- **L'intervention financière des pouvoirs publics** : Entre 2019 et 2021, cette intervention est restée relativement stable, passant de 23,23 € à 23,78 € par titre-service<sup>38</sup>. À partir de 2022, on observe toutefois une augmentation plus marquée de cette composante, qui atteint 25,27 €, puis 27,18 € en 2023 et 28,32 € en 2024. Cette progression s'explique principalement par les dépassements successifs de l'indice pivot, qui ont entraîné l'indexation des salaires dans le secteur, ainsi que par l'augmentation de l'intervention régionale en 2024, avec l'octroi d'un euro supplémentaire par

<sup>38</sup> La moyenne de la valeur de remboursement est calculée pour l'ensemble des titres-services remboursés aux entreprises actives en région wallonne, que ce soit pour des titres-services wallons, flamands ou bruxellois. La valeur de remboursement varie d'une région à l'autre, nous calculons cependant la moyenne de la valeur de remboursement sur base du remboursement effectif effectué aux entreprises.





titre-service wallon (voir plus loin dans le rapport pour une illustration des différentes hausses successives de la valeur de remboursement).

- **Les ‘autres’ recettes des entreprises :** Les autres recettes des entreprises représentent une part plus limitée du revenu total par titre-service. En 2024, elles s’élèvent à environ 2,1 € par titre-service, soit près de 6,9 % des recettes totales. Ces autres recettes comprennent notamment les frais supplémentaires demandés aux utilisateurs, certaines aides à l’emploi ou encore divers subsides publics. Comme le montre la figure, l’année 2020 se distingue par une augmentation temporaire de ces recettes, liée notamment aux mesures exceptionnelles de soutien mises en place durant la crise du COVID-19, qui incluaient des aides spécifiques pour les entreprises du secteur.

Dans l’ensemble, ces résultats montrent que la croissance des recettes par titre-service observée ces dernières années est principalement liée à l’augmentation de l’intervention publique, tandis que les autres sources de revenus jouent un rôle complémentaire mais plus limité.

Figure 115 : Evolution par type de recettes entre 2019 et 2024 pour les entreprises actives en région wallonne



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee, Forem, SPW et de Belfirst

Dans la section suivante nous analysons plus en détail les différentes sources de revenus des entreprises titres-services.



## 3.2 L'évolution des différentes sources de revenus

Dans ce chapitre, nous analysons l'évolution des différentes sources de revenus des entreprises titres-services, en nous intéressant plus particulièrement à **quatre dimensions** :

- La valeur de remboursement des titres-services ;
- Les frais supplémentaires éventuellement facturés aux utilisateurs ;
- Les primes à l'emploi et autres aides supplémentaires (*non disponible pour le moment*);
- D'autres facteurs susceptibles d'influer sur les recettes des entreprises selon les entreprises, tels que l'absentéisme et la pénurie de main-d'œuvre.

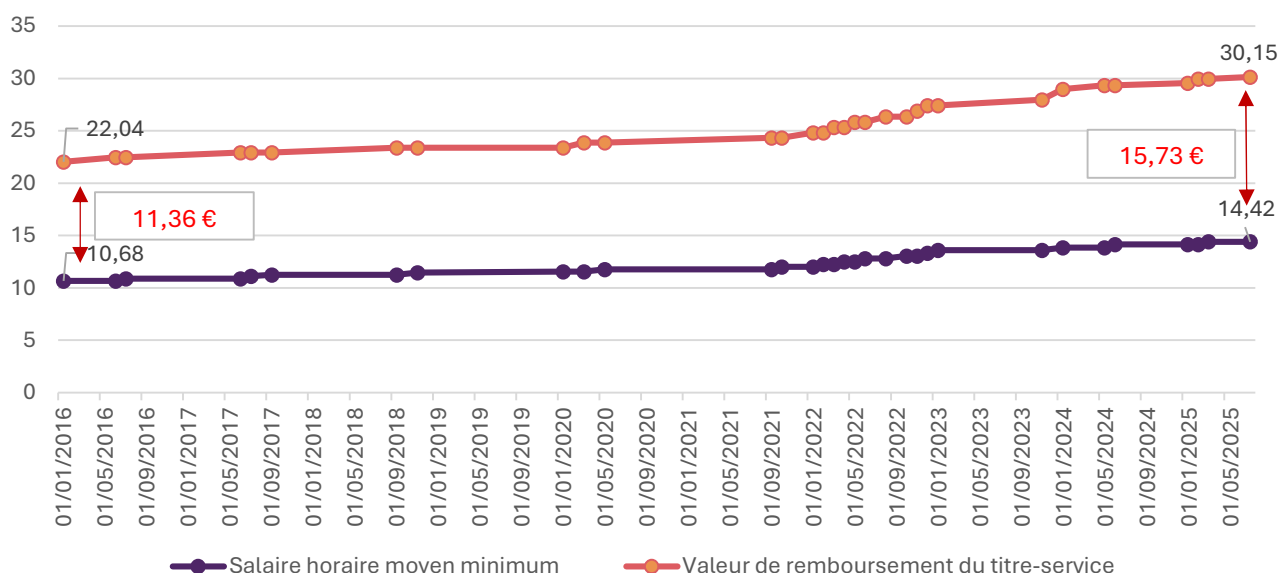
### 3.2.1 La valeur de remboursement des titres-services

#### Accroissement marqué de la valeur de remboursement du titre-service face à une progression plus modérée des salaires

Le graphique ci-dessous met en évidence les **hausse successive de la valeur de remboursement** du titre-service au cours de la période 2016-2025. Celle-ci est passée de 22,04 € en 2016 à 30,15 € en 2025, soit une augmentation de près de 37 % en neuf ans. Plusieurs revalorisations notables sont intervenues à partir de 2022, traduisant les mesures régionales successives visant à soutenir le secteur face à la hausse des coûts salariaux et à l'inflation. L'année 2024 en particulier a été marquée par un rebond dans l'intervention régionale, à travers l'octroi aux entreprises d'un euro additionnel par titre-service wallon.

En comparaison, le salaire horaire moyen minimum n'a progressé que plus modérément, de 10,68 € à 14,42 € (soit une augmentation de 35% pour une hausse de 37% de la valeur de remboursement), accentuant l'écart entre les deux courbes. Il est cependant important de rappeler que les cotisations patronales ne sont pas reprises dans le salaire moyen et que celles-ci augmentent également avec chaque indexation. Par ailleurs, il est important de rappeler que jusqu'en juillet 2024, le remboursement était basé sur la date d'achat des titres, retardant ainsi l'effet de l'augmentation pour les entreprises. Les hausses de la valeur de remboursement ne se faisaient sentir qu'endéans un certain délai.<sup>39</sup>

Figure 116 : Evolution du salaire moyen minimum dans les titres-services et la valeur de remboursement du titre-service



Source : IDEA Consult sur base des données du Forem

<sup>39</sup> Depuis juillet 2024, la valeur de remboursement est désormais calculée sur la base de la date de prestation.

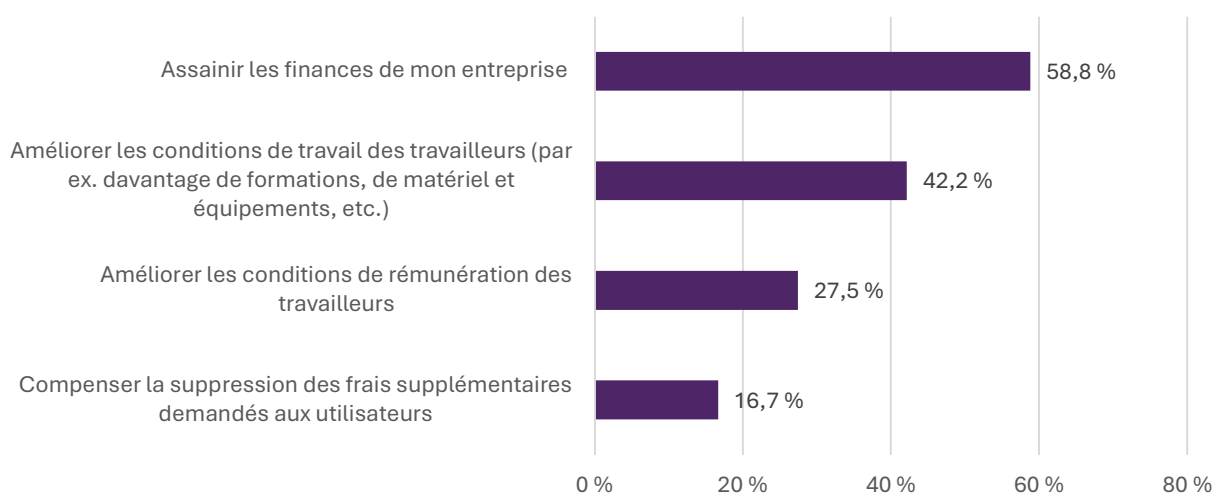


## La majorité des entreprises ayant participé à l'enquête ont utilisé l'euro supplémentaire de 2024 pour assainir leurs finances

La revalorisation du titre-service wallon de 1 € au 1er janvier 2024 s'est traduite par une augmentation équivalente du remboursement versé aux entreprises. Il convient dès lors d'analyser l'affectation de ce gain supplémentaire et la manière dont il a contribué à l'équilibre financier ou au renforcement des moyens internes des entreprises.

Les entreprises ayant participé à l'enquête ont été questionnées quant à leur usage de l'euro supplémentaire en 2024. Le graphique ci-dessus montre que, **pour la majorité des entreprises (58,8 %), l'euro supplémentaire issu de la revalorisation du titre-service wallon a principalement servi à assainir la situation financière**. Cet apport a permis de rembourser certaines dettes, de compenser les pertes récentes ou simplement de maintenir l'activité sans basculer dans le déficit.

Figure 117 : « En 2024, le gouvernement wallon a augmenté la valeur de remboursement des titres-services de 1 euro, comment cet euro a-t-il été utilisé dans votre entreprise? » (choix multiples)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

Les différences selon le **profil d'entreprise**, dont le détail se trouve en annexe, sont toutefois marquées :

- les entreprises d'insertion et les moyennes structures se distinguent par un usage plus tourné vers l'amélioration des conditions de travail (56 % et 78 %) ;
- les très petites structures privilégient largement la survie financière (68 %) ;
- les grandes entreprises, plus diversifiées, ont réparti leurs priorités entre assainissement, rémunération et conditions de travail.

Enfin, 16,7 % des répondants, principalement parmi les grandes structures et les entreprises commerciales, ont utilisé cet euro pour compenser la suppression des frais supplémentaires qu'ils facturaient auparavant, neutralisant ainsi l'effet de la réforme sans réel gain de rentabilité.



### 3.2.2 Les frais supplémentaires éventuellement facturés aux utilisateurs

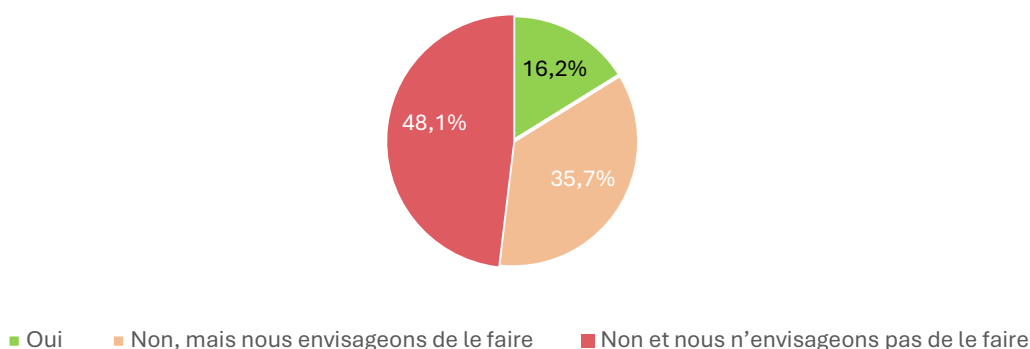
**16,2% des entreprises actives en région wallonne appliquent des frais supplémentaires, ce qui correspond à 48,5% d'utilisateurs**

L'une des sources de revenus additionnels des entreprises concerne les frais supplémentaires que certaines entreprises facturent à leurs clients en plus du prix du titre-service. Jusqu'en 2024, cette pratique n'était pas encadrée par la réglementation. Elle a été interdite à partir du 1er janvier 2024, avant que cette interdiction ne soit suspendue en octobre 2024. Ainsi, au moment de l'enquête menée en octobre 2025, les frais supplémentaires étaient à nouveau autorisés, sans cadre réglementaire strict, laissant aux entreprises une grande liberté dans la manière de les appliquer et de les justifier.

L'analyse ci-dessous met en évidence l'évolution des pratiques et les modes de gestion de ces frais par les entreprises, selon les résultats de l'enquête.

Avant le 1er janvier 2024, seule une entreprise sur dix (11,9 %) ayant participé à l'enquête en ligne appliquait des frais supplémentaires en plus du prix du titre-service (voir annexe). Depuis la réintroduction de la mesure, cette proportion a augmenté : **16,2 % des entreprises déclarent désormais facturer de tels frais**, dont 14,3 % pour l'ensemble de leurs activités et 1,9 % pour une partie seulement. Par ailleurs, 35,7 % des entreprises indiquent ne pas encore appliquer de frais, mais envisagent de le faire prochainement. Un peu moins de la moitié des entreprises (48,1 %) n'envisage cependant pas d'en appliquer. À titre comparatif, lors de l'enquête menée en 2019, seules 5 % des entreprises exigeaient déjà de tels frais, et 10 % déclaraient envisager de le faire à court terme. Cette évolution traduit une tendance claire à la monétisation accrue des services, dans un contexte financier tendu.

*Figure 118 : Part des entreprises qui demandent à leurs clients de payer des frais supplémentaires en plus du prix des titres-services*



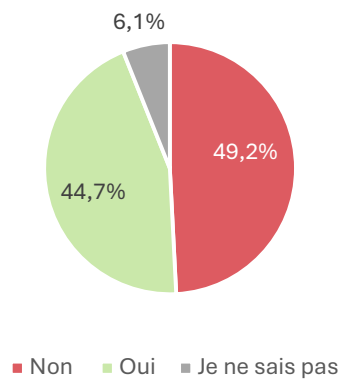
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

**44,7 % des utilisateurs déclarent supporter des frais supplémentaires, en plus du prix des Titres-Services en 2025**

La figure suivante présente la situation du point de vue des utilisateurs, sur base de l'enquête utilisateurs. Elle met en évidence qu'un peu moins de la moitié des utilisateurs de titres-services en Région wallonne (44,7 %) sont actuellement concernés par le paiement de frais supplémentaires en plus du prix du titre-service. Cette proportion est nettement supérieure à la part d'entreprises qui déclarent appliquer de tels frais (16,2 %), ce qui s'explique par le fait que ces pratiques sont davantage mises en œuvre par des entreprises de plus grande taille, disposant d'un nombre important d'utilisateurs (voir section suivante).



Figure 119 : Part des utilisateurs qui doivent payer des frais supplémentaires en plus du prix des titres-services



Source : IDEA Consult sur la base de l’enquête menée auprès de 2.382 utilisateurs titres-services

Fortes différences dans l’application des frais supplémentaires, selon la région d’implantation, le type juridique et la taille des entreprises

Le tableau ci-dessous met en évidence de fortes différences dans l’application des frais supplémentaires, selon la région d’implantation, le type juridique et la taille des entreprises.

Tableau 30 : Part des entreprises qui demandent à leurs clients de payer des frais supplémentaires en plus du prix des titres-services

|                              |                                | Oui | Non, mais nous envisageons de le faire | Non et nous n’envisageons pas de le faire |
|------------------------------|--------------------------------|-----|----------------------------------------|-------------------------------------------|
| Région du siège social       | Région wallonne                | 17% | 37%                                    | 46%                                       |
|                              | Région flamande                | 38% | 6%                                     | 56%                                       |
|                              | Région de Bruxelles-Capitale   | 3%  | 43%                                    | 54%                                       |
| Type d’entreprise            | Ale                            | 17% | 43%                                    | 40%                                       |
|                              | Asbl                           | 21% | 11%                                    | 68%                                       |
|                              | Cpas                           | 0%  | 9%                                     | 91%                                       |
|                              | Entreprise d'insertion         | 25% | 56%                                    | 19%                                       |
|                              | Personne physique              | 7%  | 20%                                    | 73%                                       |
|                              | Société Commerciale            | 14% | 36%                                    | 49%                                       |
|                              | Société de travail intérimaire | 50% | 50%                                    | 0%                                        |
| Taille d’entreprise          | (Très) petite entreprise       | 12% | 30%                                    | 58%                                       |
|                              | Moyenne entreprise             | 18% | 47%                                    | 35%                                       |
|                              | Grande entreprise              | 50% | 25%                                    | 25%                                       |
| Part de marché de TS wallons | <25%                           | 8%  | 35%                                    | 57%                                       |
|                              | 25-75%                         | 45% | 27%                                    | 27%                                       |
|                              | 75%-100%                       | 21% | 45%                                    | 34%                                       |
|                              | 100%                           | 14% | 32%                                    | 54%                                       |
| Total                        |                                | 16% | 36%                                    | 48%                                       |

Source : IDEA Consult sur la base de l’enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services



Les différences suivantes peuvent être observées :

- **Sur le plan régional**, les entreprises flamandes se distinguent nettement : 38 % d'entre elles appliquent déjà des frais supplémentaires et 56 % envisagent de le faire à court terme. À l'inverse, les entreprises bruxelloises se montrent beaucoup plus prudentes : seules 3 % en appliquent actuellement, bien que 54 % déclarent y réfléchir. Les entreprises wallonnes présentent un profil plus contrasté, avec 17 % qui appliquent déjà des frais, 46 % qui envisagent d'en introduire et une proportion importante (37 %) qui ne prévoient pas d'y recourir. Ces écarts reflètent des contextes régionaux différents : un tissu plus concurrentiel et orienté rentabilité en Flandre, une dynamique plus prudente à Bruxelles, et une polarisation plus marquée en Wallonie.
- **Les différences selon le type d'entreprise** sont également significatives. À l'exception des sociétés de travail intérimaire, les entreprises à finalité sociale, comme les sociétés d'insertion (25 %) et les ASBL (21 %), sont les plus nombreuses à facturer des frais supplémentaires, sans doute pour compenser des coûts d'encadrement et de gestion plus élevés. Les ALE (17 %) et les sociétés commerciales (14 %) se situent à un niveau intermédiaire, tandis que les personnes physiques restent les plus réticentes à imposer des frais additionnels.
- Enfin, **la taille de l'entreprise** joue également un rôle déterminant : plus l'entreprise est grande, plus elle a tendance à appliquer des frais supplémentaires. Ainsi, 50 % des grandes entreprises en appliquent déjà, contre 18 % des moyennes et 12 % des (très) petites. Cette tendance s'explique probablement par une relation client plus personnalisée dans les petites structures, où la proximité et la fidélisation priment sur la recherche de rentabilité immédiate. Inversement, les très petites entreprises sont aussi les moins enclines à envisager d'introduire des frais à l'avenir, confirmant leur attachement à un modèle de relation directe et accessible avec les clients.

Ces constats se retrouvent dans les entretiens qualitatifs menés avec les entreprises, qui évoquent fréquemment la fidélité de leur clientèle et la crainte d'une détérioration de leur image :

*« Étant donné que je n'ai jamais demandé de frais et que la clientèle qui nous a suivis est restée fidèle, je trouve cela déplacé de facturer des frais. »*

(Personne physique)

*« On a vu qu'on pouvait demander des frais supplémentaires et c'est quelque chose qu'on pourrait envisager, mais on n'a pas envie de le faire maintenant parce qu'on vient seulement de reprendre l'entreprise et on n'a pas envie que les clients aient une mauvaise image de nous. La moitié de nos clients nous connaissent à peine, donc on va attendre un an avant de le faire. »*

(Société commerciale)

Ces témoignages confirment que la relation de proximité avec la clientèle demeure un frein majeur à l'introduction de frais supplémentaires, particulièrement pour les petites structures et les entreprises à forte dimension humaine, qui privilégient la confiance et la stabilité de leur base de clients à court terme.

### **Le manque de bénéfice ne semble pas être le principal facteur d'instauration de frais supplémentaires**

Les résultats présentés dans le tableau ci-dessous montrent que l'application de frais supplémentaires ne se limite pas aux entreprises en difficulté financière. Si, parmi les entreprises qui déclarent ne pas avoir réalisé de bénéfice en 2024, 19 % appliquent déjà des frais supplémentaires et 16 % envisagent de le faire à l'avenir, la majorité d'entre elles (66 %) indiquent toutefois ne pas vouloir recourir à ce type de pratique.

À l'inverse, parmi les entreprises ayant réalisé un bénéfice en 2024, la proportion de celles qui appliquent déjà des frais supplémentaires est plus faible (13 %), mais une part nettement plus importante envisage de les introduire à l'avenir (39 %). Cela suggère que, pour ces entreprises, les frais supplémentaires peuvent constituer un levier préventif ou stratégique.





Enfin, parmi les entreprises qui ne savent pas encore si elles ont réalisé un bénéfice, les réponses sont relativement réparties entre les différentes positions, ce qui reflète probablement une plus grande incertitude quant à leur situation financière.

Dans l’ensemble, ces résultats indiquent que le recours aux frais supplémentaires ne dépend pas uniquement de la rentabilité immédiate des entreprises, mais semble davantage liés au profil des entreprises (voir supra).

Tableau 31 : Croisement entre l’intention de payer des frais supplémentaires en plus du prix des titres-services et les résultats d’exploitation en 2024

|                                           | Pas de bénéfice en 2024 | Bénéfice en 2024 | Ne sait pas |
|-------------------------------------------|-------------------------|------------------|-------------|
| Non et nous n’envisageons pas de le faire | 66%                     | 48%              | 42%         |
| Non, mais nous envisageons de le faire    | 16%                     | 39%              | 41%         |
| Oui                                       | 19%                     | 13%              | 18%         |

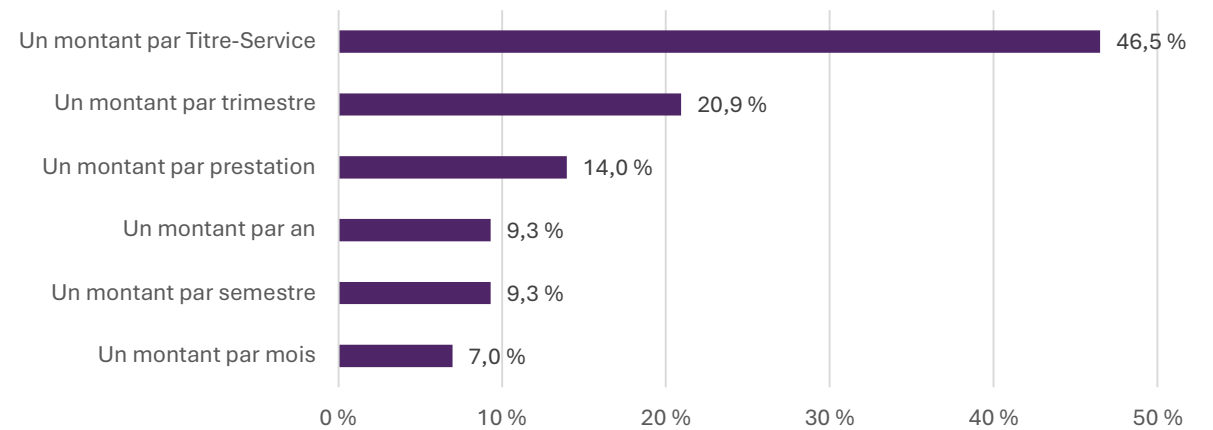
Source : IDEA Consult sur la base de l’enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

Lorsque des frais supplémentaires sont appliqués, il s’agit généralement d’un montant par titre-service

Lorsque des frais supplémentaires sont appliqués, ils prennent le plus souvent la forme d’un montant facturé par titre-service. Parmi les entreprises qui appliquent de tels frais, près de la moitié (46,5 %) optent pour cette modalité, généralement comprise entre 0,50 € et 1,50 € par titre-service. Environ une entreprise sur cinq (20,9 %) facture un montant forfaitaire trimestriel, variant de 15 à 30 €. Viennent ensuite les entreprises qui appliquent un montant par prestation (14 %, entre 1 et 2 €), un forfait annuel (9,3 %, entre 45 et 50 €) ou un forfait semestriel (9,3 %, entre 50 et 72 €). Enfin, 7 % des entreprises facturent un montant mensuel, généralement compris entre 10 et 15 €.

Ces résultats mettent en évidence une grande diversité dans les modalités d’application des frais supplémentaires, témoignant de l’absence d’un modèle uniforme dans le secteur et de la marge de manœuvre dont disposent les entreprises pour adapter leur mode de facturation à leur structure et à leur stratégie financière.

Figure 120 : Répartition des types de frais supplémentaires parmi les entreprises qui en appliquent (N = 43)



Source : IDEA Consult sur la base de l’enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

Les résultats issus de l’enquête auprès des utilisateurs, disponibles en annexe, confirment globalement cette diversité des pratiques. Les frais les plus fréquemment mentionnés par les



utilisateurs prennent également la forme d'un montant facturé par titre-service (32,2 % des utilisateurs concernés) ou d'un montant trimestriel (30,4 %). Viennent ensuite les montants facturés par prestation (17,9 %) et les montants mensuels (17,1 %). Plus marginalement, certains utilisateurs mentionnent des frais de dossier à l'inscription (5,7 %), des montants semestriels (4,4 %) ou encore des montants annuels (3,1 %).

Les **montants moyens** observés dans les deux enquêtes, présentés dans le tableau ci-dessous, apparaissent globalement cohérents, bien que certaines différences puissent être observées. Celles-ci s'expliquent notamment par le fait que la structure et la taille des entreprises influencent le nombre d'utilisateurs concernés par chaque type de frais, certaines modalités étant plus répandues dans des entreprises disposant d'une base de clientèle plus large. Les montants doivent dès lors être interprétés avec prudence.

Tableau 32 : Montant moyen demandé aux utilisateurs qui sont dans une entreprise qui applique des frais supplémentaires

|                                         | Moyenne<br>(enquête entreprises) | Moyenne<br>(enquête utilisateurs) |
|-----------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Montant par TS                          | 1,2 €                            | 1,5 €                             |
| Montant par prestation                  | 1,3 €                            | 2,4 €                             |
| Montant par mois                        | 11,7 €                           | 15,4 €                            |
| Montant par trimestre                   | 26,6 €                           | 38,5 €                            |
| Montant par semestre                    | 64,7 €                           | 66,4 €                            |
| Montant par an                          | 47,7 €                           | 67,2 €                            |
| Frais de dossier unique à l'inscription |                                  | 29,5 €                            |

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services et l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

**Au moins 45,2 % des utilisateurs sont concernés par un minimum d'heures de prestations consécutives**

Notons également que certaines entreprises de Titres-Services imposent un nombre minimal d'heures de prestations consécutives, notamment afin de limiter les déplacements des aide-ménagères et d'optimiser l'organisation du travail. L'enquête auprès des utilisateurs montre qu'au moins 45,2 % des utilisateurs déclarent être concernés par ce type de contrainte, tandis que 20,7 % indiquent ne pas y être soumis (voir annexe). Une part non négligeable des répondants (34,1 %) déclare toutefois ne pas savoir si un tel minimum s'applique à leur situation, ce qui suggère une information parfois peu explicite à ce sujet.

Lorsqu'un minimum est imposé, il s'agit dans la grande majorité des cas d'une **obligation de trois heures consécutives** (87,3 %). Plus marginalement, certains utilisateurs mentionnent un minimum de quatre heures (9,4 %), de deux heures (2,8 %) ou, dans de très rares cas, de cinq ou six heures consécutives (0,6 %).

Ce type de contrainte peut donc **influencer la manière dont les utilisateurs ajustent leur consommation de titres-services**, notamment en cas d'augmentation des prix. Par exemple, un utilisateur consommant trois heures par semaine et souhaitant réduire ce volume pourrait disposer d'une marge de manœuvre limitée en raison du minimum imposé. Il pourrait alors être amené à réduire plus fortement la fréquence des prestations, par exemple en passant à trois heures toutes les deux semaines plutôt qu'à deux heures par semaine.



### 3.2.3 Les aides à l'emploi, les primes et subsides supplémentaires

Les entreprises wallonnes peuvent bénéficier de différentes aides à l'emploi, mais également d'aides plus ponctuelles destinées à faire face à des situations exceptionnelles (comme la crise du Covid-19) ou à soutenir des besoins spécifiques, par exemple en matière de mobilité. Les points ci-dessous apportent un éclairage sur ces différents dispositifs.

#### 3.2.3.1. Les aides à l'emploi

Les entreprises wallonnes peuvent bénéficier de différentes aides à l'emploi, en fonction du profil des personnes qu'elles engagent ainsi que de leur statut. Le tableau ci-dessous présente un aperçu simplifié des principales aides existantes et de leurs caractéristiques.

Tableau 33 : Synthèse des aides à l'emploi

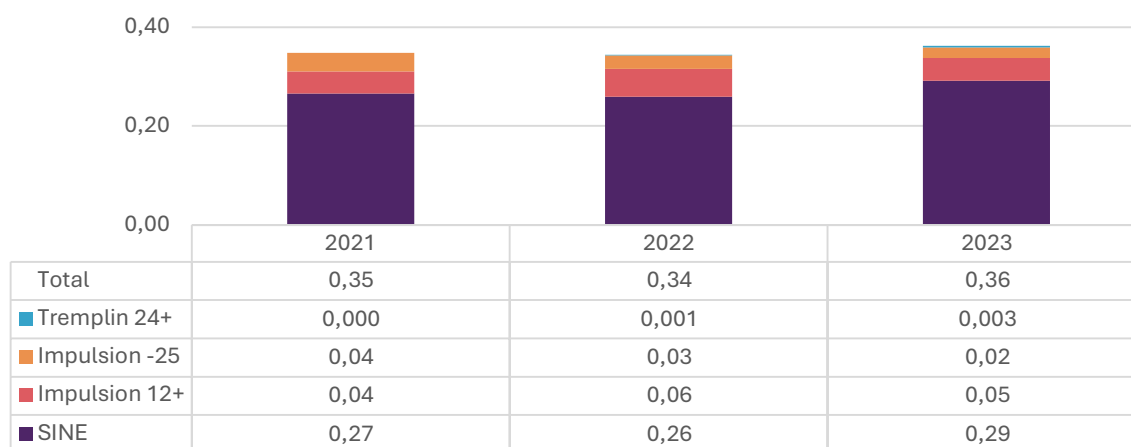
|                     | Public cible                                                                 | Type d'aide                                                            | Entreprises éligibles                                   |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| SINE                | Personnes très éloignées de l'emploi (sans CESS, chômage long, aide sociale) | Réduction cotisations patronales + allocation de travail (~500 €/mois) | Structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) |
| Impulsion 12 mois + | Demandeurs d'emploi ≥12 mois                                                 | Allocation de travail (~500 €/mois)                                    | Tout secteur d'activité                                 |
| Impulsion -25       | <25 ans sans CESS, inscrits au Forem depuis min. 6 mois                      | Allocation de travail (~500 €/mois, max. 24 mois)                      | Tout secteur d'activité                                 |
| Impulsion 55+       | Travailleurs ≥55 ans                                                         | Réduction cotisations patronales                                       | Tout secteur d'activité                                 |
| Tremplin 24 mois +  | Demandeurs d'emploi ≥24 mois                                                 | Subvention (~1 000 €/mois, max. 24 mois)                               | Tout secteur d'activité                                 |
| SESAM               | Demandeurs d'emploi inscrits au Forem depuis min. 4 mois                     | Subvention (~12 573 €/an, max. 12 mois)                                | PME de moins de 50 travailleurs                         |

Source : IDEA Consult sur base du site web du Forem

**En 2023, les entreprises bénéficiaient en moyenne de 0,36 € d'aides à l'emploi par titre-service, soit environ 2 % du produit d'exploitation moyen par titre-service**

Globalement, le montant total des aides reste relativement stable au cours de la période, passant de 0,35 € par titre-service en 2021 à 0,36 € en 2023.

Figure 121 : Aides à l'emploi perçues par titre-service selon le type d'aide (hors réductions de cotisations patronales)



Source : IDEA Consult sur base des données du Forem. L'aide SESAM n'est pas reprise ici, car aucune entreprise de l'échantillon restreint n'y a eu recours.



Cette évolution est principalement portée par l'aide **SINE, qui constitue de loin la composante la plus importante du soutien public**. Son montant passe de 0,27 € en 2021 à 0,29 € en 2023, après une légère diminution en 2022 (0,26 €).

Les aides du dispositif Impulsion restent nettement plus modestes. L'aide Impulsion 12+ fluctue légèrement, passant de 0,04 € en 2021 à 0,06 € en 2022, puis 0,05 € en 2023. À l'inverse, Impulsion -25 diminue progressivement, passant de 0,04 € en 2021 à 0,02 € en 2023.

Enfin, l'aide Tremplin 24+ reste marginale, avec des montants très faibles, bien qu'en légère augmentation (de 0,000 € en 2021 à 0,003 € en 2023).

Dans l'ensemble, ces résultats montrent que l'essentiel des aides à l'emploi dans le secteur repose sur le dispositif SINE, tandis que les autres mécanismes jouent un rôle complémentaire plus limité.

**Les entreprises d'insertion, principales bénéficiaires des aides à l'emploi**

Cependant, **l'accès aux aides à l'emploi varie parfois selon le type juridique des entreprises** (ex. SINE), ce qui justifie une analyse différenciée par catégorie.

Les **entreprises d'insertion se distinguent très nettement par un recours beaucoup plus élevé aux aides à l'emploi**, avec un montant moyen de 2,81 € par titre-service. Cette situation s'explique quasi exclusivement par l'importance de l'aide SINE (1,69 €), qui reflète leur mission spécifique d'insertion socioprofessionnelle, visant à renforcer les compétences et l'employabilité de publics fragilisés.

Les **ALE bénéficient également d'un niveau d'aides relativement élevé** (0,96 € par titre-service), reposant principalement sur l'aide SINE (0,87 €).

À l'inverse, **les sociétés commerciales, les ASBL et les entreprises d'intérim présentent des montants moyens d'aides nettement plus faibles**, compris entre 0,02 € et 0,07 € par titre-service. Pour ces catégories, les aides perçues relèvent principalement des dispositifs Impulsion, tandis que le recours à l'aide SINE est inexistant. Cette situation s'explique par le fait que l'aide SINE est réservée aux structures d'insertion par l'activité économique, dont la mission consiste à accompagner des publics éloignés du marché du travail. Les entreprises commerciales et les autres opérateurs du secteur n'y ont pas accès et mobilisent dès lors principalement les aides à l'emploi ouvertes à l'ensemble des employeurs.

Cette répartition met en évidence une forte concentration des aides à l'emploi sur les structures poursuivant explicitement des objectifs d'insertion, tandis que les formes juridiques plus orientées vers une logique marchande bénéficient d'un soutien public à l'emploi plus limité par titre-service.

Tableau 34 : Aides à l'emploi perçues par titre-service selon le type d'aide et le type d'entreprise en 2023

|                               | SINE        | Impulsion 12+ | Impulsion -25 | Tremplin 24+ | Total       |
|-------------------------------|-------------|---------------|---------------|--------------|-------------|
| ALE (N=16)                    | 0,87        | 0,06          | 0,03          | 0,000        | 0,96        |
| ASBL (N=10)                   | 0,00        | 0,01          | 0,01          | 0,000        | 0,03        |
| Entreprise d'insertion (N=10) | 2,69        | 0,07          | 0,03          | 0,026        | 2,81        |
| Société commerciale (N=102)   | 0,00        | 0,05          | 0,02          | 0,002        | 0,07        |
| Intérim (N=3)                 | 0,00        | 0,01          | 0,01          | 0,000        | 0,02        |
| <b>Total général (N=141)</b>  | <b>0,29</b> | <b>0,05</b>   | <b>0,02</b>   | <b>0,003</b> | <b>0,36</b> |

Source : IDEA Consult sur la base des données du Forem. Uniquement pour l'échantillon restreint (n =141)

Les aides à l'emploi jouent un rôle central dans la rentabilité des entreprises. Certaines structures reconnaissent que ces dispositifs leur permettent de **maintenir un équilibre financier** :

« En 2024, on a eu grâce aux subventions d'économie sociale, aux aides pour les personnes défavorisées et à l'aide SINE, on est en bénéfice grâce à ça. »  
(entretiens entreprises d'insertion)



« Si je veux garder l'équilibre, je ne peux pas engager des personnes sans aide à l'emploi, l'aide SINE est indispensable. Sans elles, on serait amené à disparaître »  
(entretiens ALE)

D'autres entreprises dénoncent une **inégalité de traitement** entre les structures d'économie sociale (ES), ces dernières ne bénéficiant pas des mêmes subventions alors qu'elles remplissent des missions similaires :

« Les ES reçoivent des aides pour remettre à l'emploi des personnes éloignées du marché du travail, alors que nous faisons la même chose sans subventions complémentaires. C'est profondément injuste. »  
(entretiens ALE)

Ce constat est manifeste dans notre échantillon d'entretiens avec les entreprises, où deux entreprises, précédemment sous statut d'ALE, ont opté pour un **changement de statut** en se transformant en sociétés coopératives afin d'obtenir davantage de subsides.

### 3.2.3.2. Les aide régulières supplémentaires potentielles

Les aides régulières supplémentaires sont celles qui ne concernent pas directement l'aide à l'emploi, mais qui sont accordées de manière continue, sur plusieurs années. Il s'agit notamment des subventions spécifiques destinées aux entreprises d'insertion.

#### Les subventions aux Entreprises d'Insertion

Les entreprises d'insertion peuvent bénéficier de **subventions spécifiques liées à leur statut**, visant à soutenir leur mission d'insertion socioprofessionnelle. Ces aides se déclinent en trois catégories :

- **Subvention pour l'emploi de travailleurs défavorisés** : aide destinée à soutenir l'embauche de travailleurs défavorisés ou gravement défavorisés.
- **Subvention pour l'accompagnement social** : financement visant à couvrir les coûts liés à l'encadrement et à l'accompagnement social des travailleurs.
- **Subvention pour la mise en œuvre des principes de l'économie sociale** : aide visant à soutenir les principes fondamentaux de l'économie sociale, notamment la finalité sociale, la gouvernance démocratique et la primauté des personnes et du travail sur le capital.

Le tableau ci-dessous présente le montant moyen de ces subventions parmi les entreprises d'insertion rapporté au nombre de titres-services prestés en 2024.

Tableau 35 : Montant moyen des subventions « Entreprise d'insertion » par titres-services en 2024

| Subvention pour l'emploi de travailleurs défavorisés | Subvention pour l'accompagnement social | Subvention pour la mise en œuvre des principes de l'économie sociale | Total des subventions EI |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1,22                                                 | 1,16                                    | 0,40                                                                 | 2,79                     |

Source : IDEA Consult sur la base des données du Forem. Uniquement pour les entreprises d'insertion de l'échantillon restreint (N=9).



### 3.2.3.3. Les aides ponctuelles

#### Les mesures de soutien liées à la crise du Covid-19 (2020-2021)

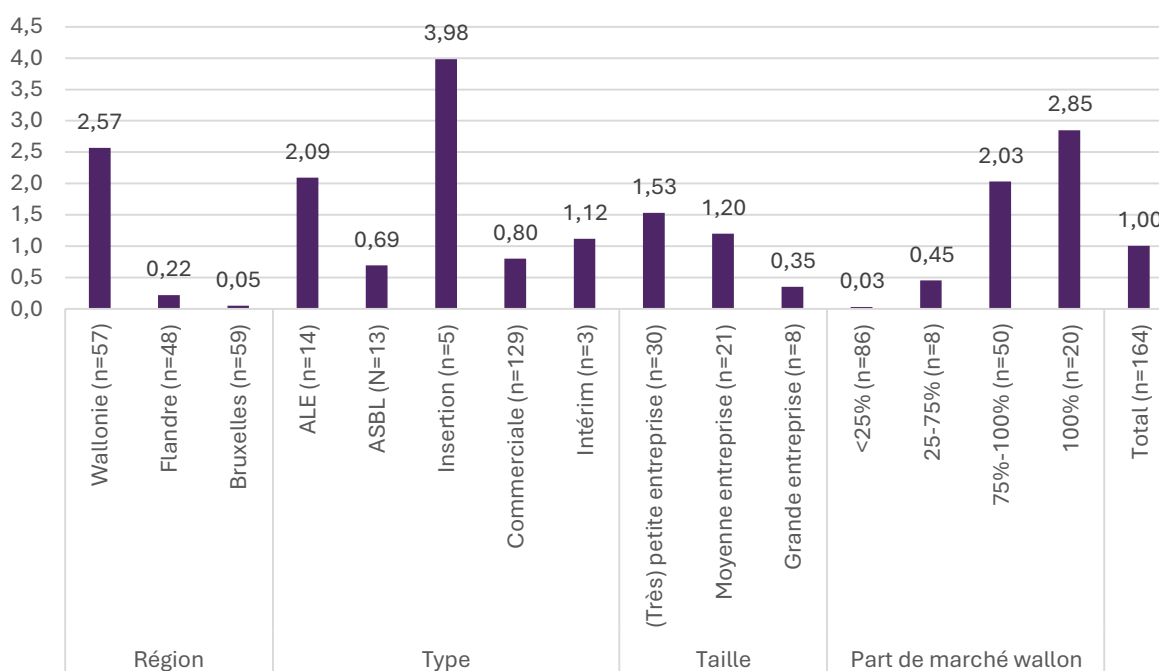
Dans le contexte de la crise sanitaire, la Région wallonne a mis en place **plusieurs mesures exceptionnelles de soutien au secteur des titres-services** afin de limiter l'impact de la baisse d'activité sur les entreprises et les travailleurs.

Parmi les principales mesures figuraient notamment :

- l'octroi d'une prime forfaitaire de 5.000 € aux entreprises titres-services actives (à deux reprises) ;
- une subvention pour les heures rémunérées mais non prestées afin de permettre aux entreprises de continuer à payer leurs travailleurs ;
- une majoration temporaire de la valeur de remboursement des titres-services en mai 2020 ;
- différentes mesures sanitaires et de formation, ainsi que le prolongement de la validité des titres-services ;
- l'introduction en 2021 d'une prime d'immunisation de 360 € par travailleur n'ayant pas été placé en chômage temporaire durant une période donnée.

Le graphique suivant montre que les entreprises ont perçu **en moyenne environ 1 € d'aide par titre-service** dans le cadre des mesures de soutien liées à la crise du Covid-19 en 2020. Toutefois, des **écarts importants apparaissent selon le profil des entreprises**.

Figure 122 : Montant des aides covid perçues en 2020 selon le profil des entreprises



Source : IDEA Consult sur la base des données du Forem

Tout d'abord, **la localisation régionale joue un rôle déterminant**. Les entreprises wallonnes ont perçu en moyenne 2,57 € par titre-service, contre 0,22 € en Flandre et 0,05 € à Bruxelles. Cette différence s'explique logiquement par le fait que la majorité des mesures de soutien analysées ont été mises en place par la Région wallonne et étaient principalement accessibles aux entreprises localisées en Wallonie.

Ensuite, **la taille des entreprises apparaît également comme un facteur structurant**. Les grandes entreprises ont perçu en moyenne 0,35 € par titre-service, contre 1,53 € pour les (très) petites





entreprises, tandis que les entreprises de taille moyenne se situent dans une position intermédiaire (1,20 €). Si cet écart peut en partie s'expliquer par le fait que les entreprises flamandes ou bruxelloises (moins éligibles aux aides wallonnes) sont en moyenne plus grandes, la différence persiste lorsque l'on se limite aux entreprises wallonnes. Dans ce cas, les (très) petites et les entreprises de taille moyenne ont perçu respectivement 2,62 € et 2,74 € par titre-service, contre 1,94 € pour les grandes entreprises wallonnes.

Cette différence peut notamment s'expliquer par la structure de certaines mesures de soutien. Par exemple, la prime forfaitaire de 5.000 € accordée aux entreprises titres-services était identique quel que soit la taille de l'entreprise ou le volume de titres-services prestés, ce qui a mécaniquement entraîné un soutien relativement plus important, rapporté au nombre de titres-services, pour les entreprises de plus petite taille.

Enfin, des différences apparaissent également selon le **type d'entreprise**. Les entreprises d'insertion se distinguent nettement, avec un montant moyen de 3,98 € par titre-service, soit un niveau de soutien largement supérieur à celui observé dans les autres catégories. À l'inverse, les entreprises commerciales (0,80 €) et les entreprises d'intérim (1,12 €) présentent des montants nettement plus faibles. Les entreprises publiques et associatives se situent dans une position intermédiaire, avec 2,09 € pour les ALE et 0,69 € pour les ASBL. Ces écarts s'expliquent en partie par des **stratégies différentes** face à la baisse d'activité observée durant la crise sanitaire. Les entreprises privées à but lucratif ont davantage eu recours au mécanisme du chômage temporaire lorsque les travailleurs ne disposaient pas ou peu d'heures à prester, tandis que les entreprises publiques et de l'économie sociale ont plus fréquemment utilisé les dispositifs d'indemnisation spécifiques au secteur<sup>40</sup>.

En 2021, les aides ont été maintenues mais à un niveau nettement plus faible, atteignant en moyenne **0,51 € par titre-service**.

### **Mobilité et soutien aux travailleurs (2022)**

Enfin, fin 2022, une **indemnité mobilité de 450 € par équivalent temps plein** a été versée aux entreprises afin de soutenir les initiatives en faveur de la mobilité des travailleurs titres-services. Cette aide visait notamment à faciliter les déplacements professionnels des aide-ménagères. Cette mesure visait à soutenir la reprise de l'activité et à répondre à certains enjeux structurels du secteur, en particulier les difficultés liées à la mobilité des travailleurs. Au total, cette indemnité représente **en moyenne 0,09 € par titres-services**.

## **3.2.4 D'autres facteurs impactant les recettes des entreprises : l'absentéisme et la pénurie de main-d'œuvre**

### **La pénurie et l'absentéisme, principales causes de la baisse des recettes**

Même si, en moyenne, les recettes par titre-service ont progressé entre 2019 et 2024 sous l'effet des revalorisations successives de la valeur de remboursement, 35,5 % des entreprises déclarent néanmoins une diminution de leurs bénéfices d'exploitation sur la période, imputable à une baisse de leurs recettes (voir chapitre 5). Comme l'indique la figure ci-dessous, près de 70 % de ces entreprises attribuent cette baisse à des **contraintes liées à la main-d'œuvre**, en particulier à la pénurie de travailleurs titres-services (72,2 %) et à la hausse de l'absentéisme (69,4 %). Ces constats s'inscrivent pleinement dans le prolongement des analyses développées précédemment (partie 3 : focus sur l'emploi), qui ont mis en évidence une pénurie structurelle de travailleurs titres-services ainsi qu'un niveau d'absentéisme particulièrement élevé dans le secteur.

D'autres facteurs, tels que la **réduction du nombre d'heures demandées** par les clients (50 %) ou la **diminution des aides à l'emploi** (41,7 %), jouent également un rôle significatif. La diminution des aides financières perçues dans le cadre des mesures à l'emploi doit quant à elle être nuancée. Elle ne traduit pas un retrait des dispositifs de soutien, mais s'explique par les difficultés croissantes rencontrées par les entreprises pour recruter des profils éligibles à ces aides, ainsi que par le

<sup>40</sup> Voir pour plus de détail le rapport d'évaluation des titres-services wallons 2018-2020.

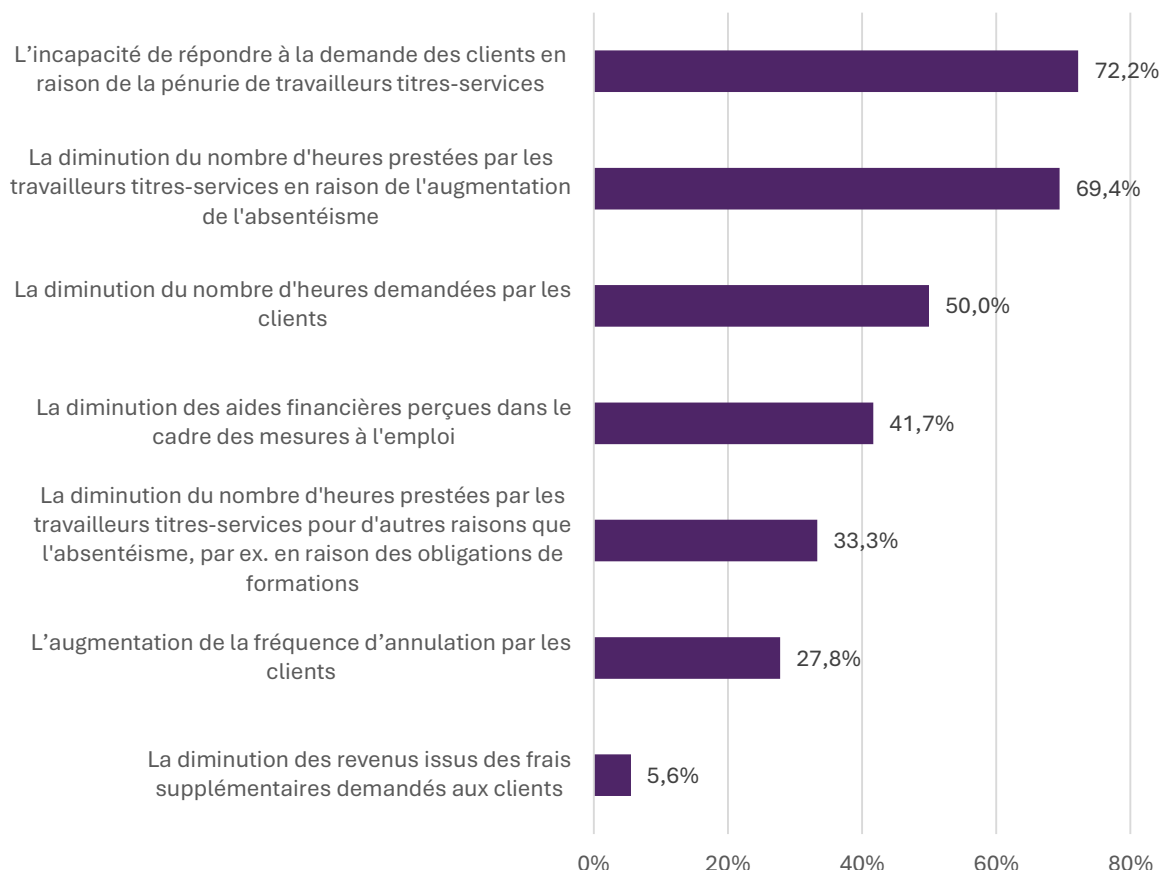


caractère souvent temporaire de certaines primes, dont les effets s'estompent au fil du temps. Ceci est illustré par la verbatim ci-dessous issue des entretiens avec les entreprises :

« Ce qui nous sauve, ce sont justement les aides à l'emploi. Mais il y a de moins en moins de personnes qui correspondent aux critères SINE et, encore, il faut qu'elles veuillent bien travailler... Sans les aides SINE, nous mettons la clé sous la porte. » (entretiens entreprises d'insertion)

Dans leur ensemble, ces résultats confirment que la baisse des recettes observée pour une partie des entreprises découle avant tout de **limitations de capacité du côté de l'offre de travail**, plutôt que d'un affaiblissement structurel de la demande des utilisateurs.

Figure 123 : Facteurs de baisse des recettes d'exploitation entre 2019 et 2024 (entreprises ayant déclaré que la (forte) baisse de leurs résultats d'exploitation était dû à la baisse des recettes) (N = 36)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titrés-services

Après avoir exploré les **différentes sources de revenus potentiels** des entreprises titrés-services actives en Wallonie, il est à présent intéressant de s'intéresser aux différences par profil : les produits sont-ils significativement différents selon le type, la localisation des entreprises, la taille, ou encore la part de marché en Wallonie ?



### 3.3 L'évolution des produits d'exploitation des entreprises titres-services sur la période 2019-2024 par caractéristiques de profil des entreprises

Dans cette partie, nous nous intéressons à l'évolution des produits d'exploitation des entreprises titres-services sur la période 2019-2024 par caractéristique de profil des entreprises. Les produits d'exploitation des entreprises sont analysés selon les caractéristiques suivantes :

- Le type d'entreprise ;
- La région de localisation du siège social ;
- La taille des entreprises (selon le nombre de titres-services totaux) ;
- La part des activités en région wallonne.

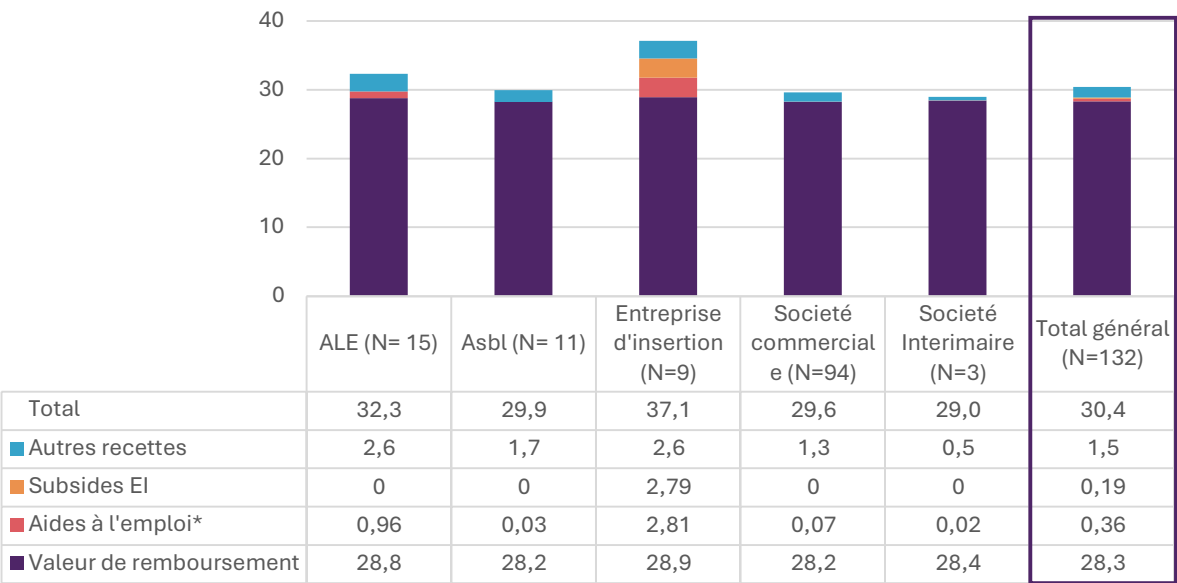
#### 3.3.1 Les produits d'exploitation selon le type d'entreprise

##### Des écarts notables dans les produits d'exploitation par titre-service selon le type d'entreprise

La figure suivante met en évidence des **différences notables dans les produits d'exploitation par titre-service selon le type d'entreprise**. Les entreprises d'insertion enregistrent en moyenne les produits d'exploitation les plus élevés (37,1 € par titre-service), nettement supérieur à la moyenne sectorielle. Les ALE (32,3 €) affichent des montants moindres, mais dépassent néanmoins la barre des 30 €. À l'inverse, les ASBL, les sociétés commerciales et les sociétés de travail intérimaire présentent des niveaux plus faibles, respectivement de 29,9 €, 29,6 € et 29,0 €.

L'analyse des moyennes et des médianes<sup>41</sup> confirme que, pour la plupart des types d'entreprises, la médiane est légèrement inférieure à la moyenne, traduisant une **dispersion modérée des produits d'exploitation**. Les entreprises d'insertion constituent une exception, la médiane y étant supérieure à la moyenne, ce qui suggère un niveau de produits plus homogène au sein de ce segment.

Figure 124 : Les produits d'exploitation 2024 des entreprises titres-services actives en Wallonie selon leur type



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee, Forem, SPW et de Belfirst. \*Les chiffres de l'aide à l'emploi sont ceux de 2023.

Les écarts par type d'entreprises en ce qui concerne les produits d'exploitation s'expliquent principalement par des **différences dans la structure des recettes**. Ainsi, comme l'indique la figure ci-dessus les valeurs moyennes des autres recettes varient sensiblement par type d'entreprise,

<sup>41</sup> Voir Annexe.



traduisant des modèles de financement distincts, en lien avec des obligations spécifiques de chaque type d'entreprises<sup>42</sup> :

- **Le recours aux aides à l'emploi et aux subventions publiques**, particulièrement marqué pour les entreprises d'insertion (2,81 € d'aides à l'emploi et 2,79 € de subsides EI) et, dans une moindre mesure, pour les ALE (0,96 € d'aides à l'emploi). Ces soutiens viennent compléter les recettes issues du remboursement des titres-services et contribuent à élever le niveau moyen des produits d'exploitation.
- **Le recours aux frais supplémentaires facturés aux utilisateurs**, constitue un autre levier important de revenus complémentaires pour les sociétés commerciales et, plus encore, pour les sociétés de travail intérimaire<sup>43</sup>. Il convient toutefois de souligner que le recours aux frais supplémentaires ne se limite pas à ces seuls types d'opérateurs. Ainsi, 14 % des sociétés commerciales et 50 % des sociétés de travail intérimaire déclarent facturer de tels frais à leurs clients, mais cette pratique est également observée chez 25 % des entreprises d'insertion et 21 % des ASBL. Ces résultats indiquent que la facturation de frais supplémentaires tend à se diffuser dans l'ensemble du secteur, indépendamment du statut juridique des entreprises, comme réponse aux tensions financières persistantes.

Dans l'ensemble, ces éléments confirment que les différences observées dans les produits d'exploitation reflètent avant tout des modèles économiques et de financement différenciés, en lien avec des obligations spécifiques de chaque type d'entreprises.

### 3.3.2 Les produits d'exploitation selon la région de localisation du siège social

#### Des recettes d'exploitation plus élevées pour les entreprises ayant leur siège social en région wallonne

En comparant les entreprises wallonnes à leurs homologues flamandes et bruxelloises opérant en Wallonie, on observe que les premières perçoivent en moyenne des produits d'exploitation par titre-service plus élevés (31,9 €) que les secondes (respectivement 29,6 € et 29,7 € pour les entreprises flamandes et bruxelloises).

Ces écarts s'expliquent en partie par la **différence de valeur de remboursement des titres-services selon la région** : 28,98 € par titre en Wallonie, contre 27,52 € en Flandre et 27,81 € à Bruxelles au 1er janvier 2024. Toutefois, cette seule variable ne suffit pas à expliquer l'écart observé. En effet, les entreprises wallonnes actives en Wallonie génèrent en moyenne 3,1 € de produits d'exploitation supplémentaires par titre-service par rapport à la valeur de remboursement, alors que cet écart n'est que de 1,7 € pour les entreprises flamandes et de 1,5 € pour les entreprises bruxelloises.

Cette plus grande capacité des entreprises ayant leur siège social en Wallonie à dégager d'autres recettes s'explique par la structure même du secteur wallon des titres-services. Celui-ci se caractérise par une proportion plus élevée d'entreprises à finalité sociale (notamment des ASBL, des sociétés coopératives et des entreprises d'insertion) susceptibles de bénéficier d'aides à l'emploi ou d'autres formes d'agrément générant des recettes complémentaires, en lien avec les obligations supplémentaires de ce type d'entreprises.

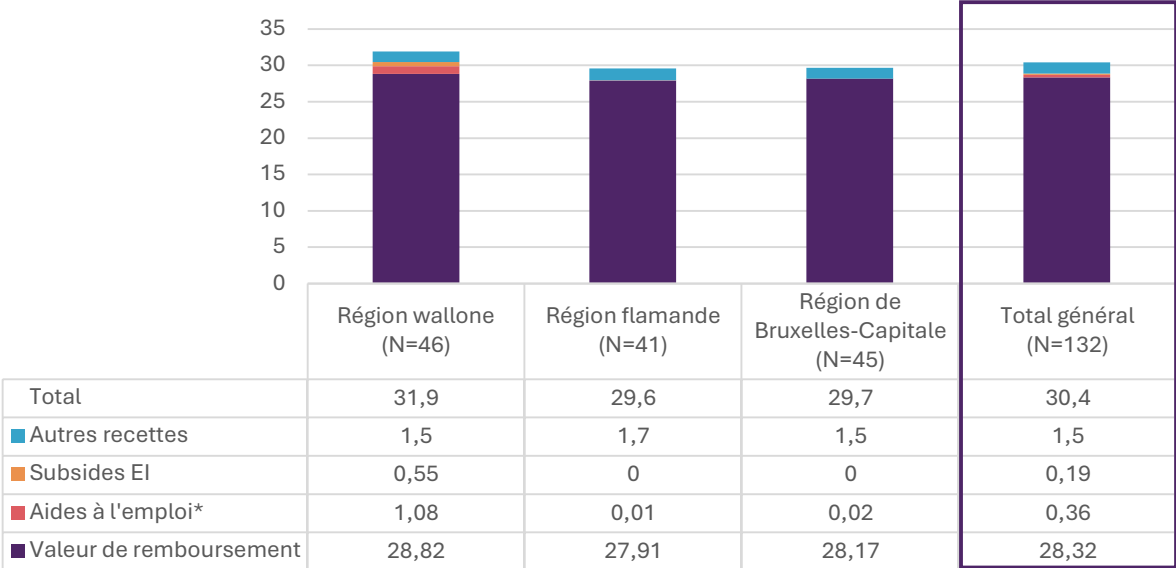
---

<sup>42</sup> Voir aussi Encadré 1 pour plus d'informations sur les obligations spécifiques et autres financements par type d'entreprises.

<sup>43</sup> Ceux-ci sont inclus dans les 'autres recettes' car il n'est pas possible d'identifier le montant exact de frais supplémentaires par titres-services.



Figure 125 : Les produits d’exploitation 2024 des entreprises titres-services actives en Wallonie selon la localisation de leur siège social



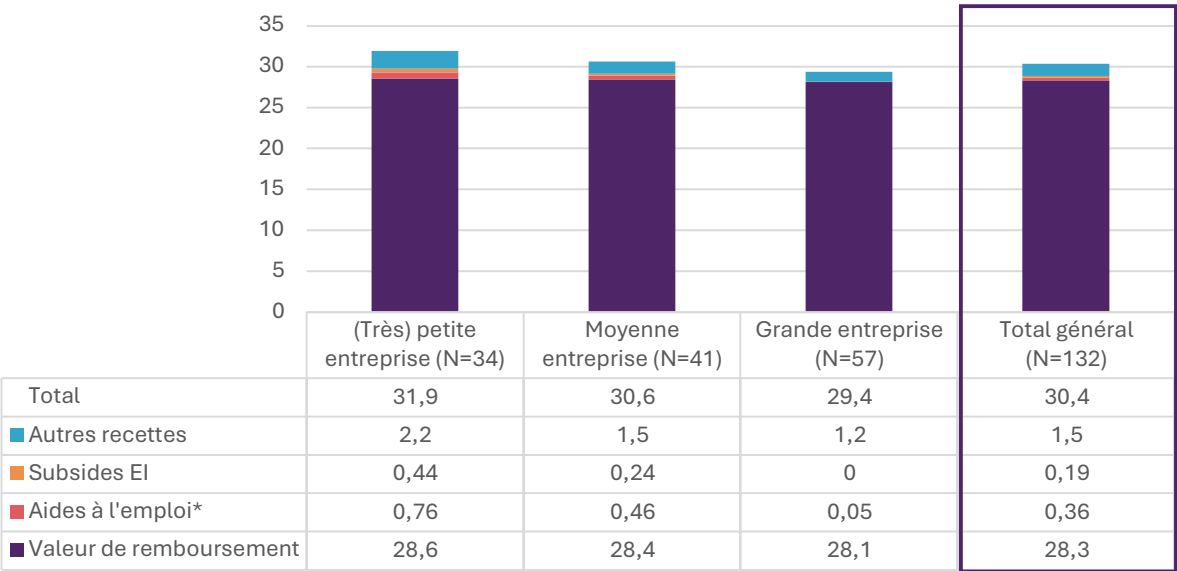
Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee, Forem, SPW et de Belfirst. \*Les chiffres de l’aide à l’emploi sont ceux de 2023.

3.3.3 Les produits d’exploitation selon la taille de l’entreprise

Les produits d’exploitation diffèrent selon la taille de l’entreprise

La figure ci-dessous illustre les produits d’exploitation par titre-service des entreprises actives en Wallonie, selon leur taille. Il en ressort une tendance nette : les produits d’exploitation diminuent à mesure que la taille de l’entreprise augmente. En moyenne, les grandes entreprises perçoivent 29,4 € par titre-service, les entreprises de taille moyenne 30,6 €, contre 31,9 € pour les (très) petites entreprises.

Figure 126 : Les produits d’exploitation 2024 des entreprises titres-services actives en Wallonie selon leur taille



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee, Forem, SPW et de Belfirst. \*Les chiffres de l’aide à l’emploi sont ceux de 2023.

Cette relation inverse entre taille et produits d’exploitation s’explique en partie par la typologie des entreprises. En effet, la totalité des entreprises d’insertion et ALE appartiennent à la catégorie des (très) petites ou moyennes entreprises. Comme évoqué précédemment, ces types d’entreprises bénéficient fréquemment de subsides ou d’aides à l’emploi, ce qui accroît leurs produits



d'exploitation. Au contraire, 15 % des sociétés commerciales et 71 % des sociétés d'intérim sont de grandes tailles, ces entreprises percevant moins d'autres recettes (voir partie 2, chapitre 2.2.2).

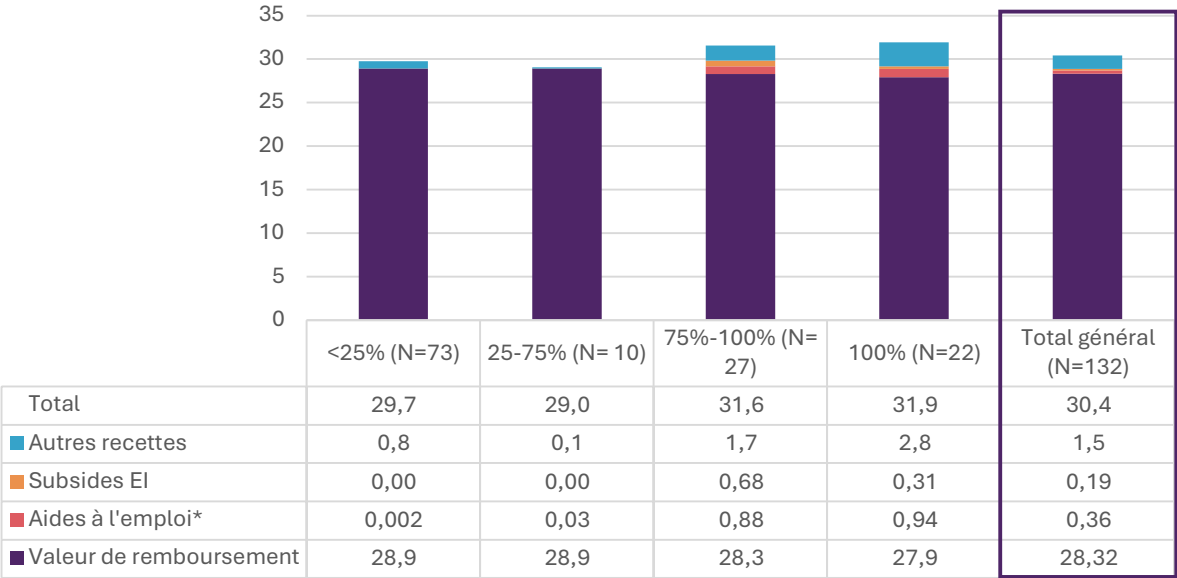
### 3.3.4 Les produits d'exploitation selon la part des activités en région wallonne

#### Une présence accrue en Wallonie favorise des produits d'exploitation plus élevés

La figure suivante présente les produits d'exploitation par titre-service des entreprises actives en Wallonie, en fonction de la **part de leur activité réalisée sur ce territoire**. On observe que lorsque moins de 75 % de leur activité est effectuée en Wallonie, les produits d'exploitation demeurent inférieurs à 30 € par titre-service : ils s'élèvent en moyenne à 29,7 € pour les entreprises dont moins de 25 % de l'activité se déroule en Wallonie, et à 29,0 € pour celles dont la part se situe entre 25 % et 75 %. À l'inverse, les **entreprises dont l'activité est majoritairement (75 % à 100 %) ou exclusivement wallonne affichent des produits d'exploitation plus élevés**, respectivement de 31,6 € et 31,9 €.

Ces résultats confirment les tendances observées selon la localisation du siège social des entreprises. Ils s'expliquent notamment par la valeur de remboursement plus élevée des titres-services en Wallonie, mais aussi par une structure entrepreneuriale différente : les entreprises actives principalement en Wallonie sont plus souvent des structures à finalité sociale (ASBL, sociétés coopératives), susceptibles de bénéficier d'agréments spécifiques (entreprises d'insertion, ALE, etc.) ou d'aides à l'emploi, qui renforcent leurs produits d'exploitation.

Figure 127 : Les produits d'exploitation 2024 des entreprises titres-services actives en Wallonie selon la part de marché en Wallonie



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee, Forem, SPW et de Belfirst. \*Les chiffres de l'aide à l'emploi sont ceux de 2023.





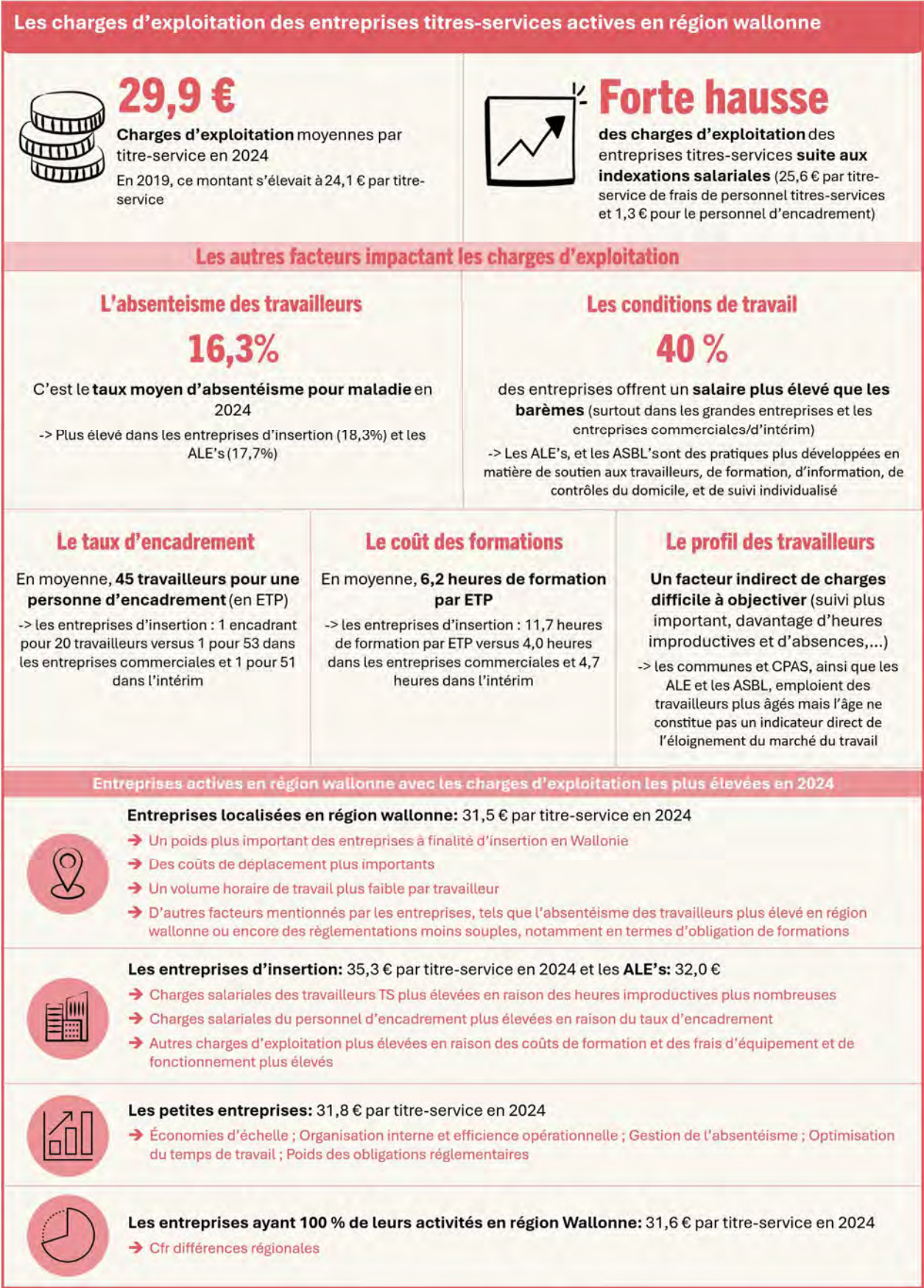
## 4. Les charges d'exploitation des entreprises titres-services

---

Ce chapitre est consacré à l'**analyse des charges d'exploitation des entreprises** titres-services actives en région wallonne. Il examine leur évolution sur la période 2019-2024, en mettant en évidence les **principaux postes de dépenses** (en particulier les coûts salariaux) ainsi que les autres facteurs susceptibles d'influencer les charges des entreprises. L'analyse met également en lumière les écarts observés selon le profil des entreprises (type, localisation, taille et part d'activité en Wallonie), sur la base des données de Pluxee et de Belfirst. La figure à la page suivante résume les principales informations et données de ce chapitre.



Figure 128 : Les charges d'exploitation des entreprises titres-services actives en Région wallonne en 2024



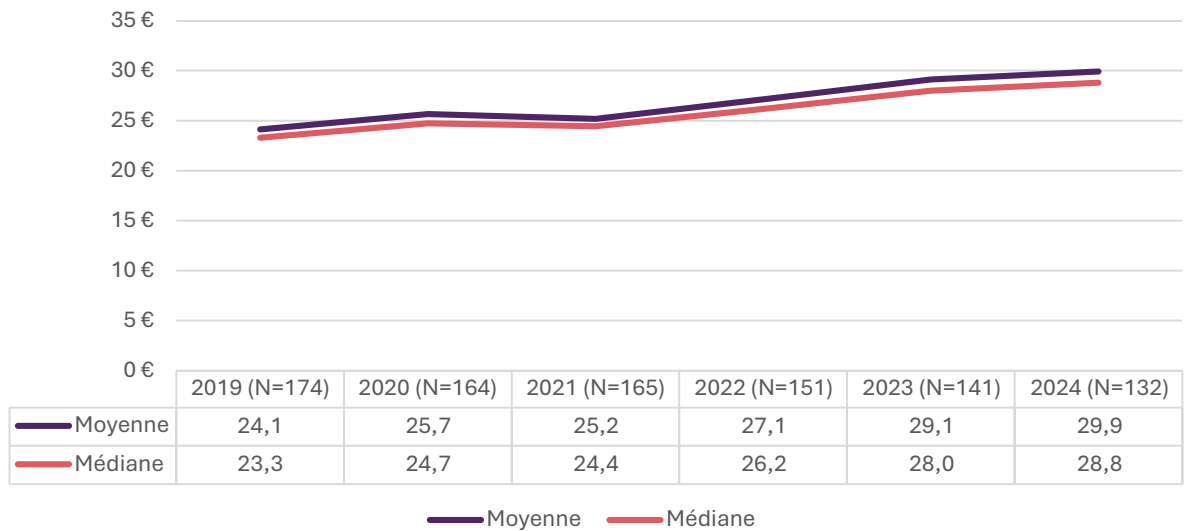
### 4.1 L'évolution des charges d'exploitation des entreprises titres-services sur la période 2019-2024

**Forte croissance des charges d'exploitation par titre-service depuis 2022, principalement en raison de la hausse des charges salariales suite aux différentes indexations de salaires**

La figure ci-dessous illustre l'évolution des charges d'exploitation par titre-service des entreprises actives en Wallonie, en moyenne et en médiane. **Entre 2019 et 2024, ces charges ont connu une hausse significative** pour les deux indicateurs. La moyenne est passée de 24,1 € en 2019 à 29,9 € en 2024, suivant une évolution irrégulière mais globalement ascendante : un pic marqué en 2020, une baisse en 2021, puis une reprise continue jusqu'en 2024. La médiane a évolué selon une tendance comparable, passant de 23,3 € à 28,8 € sur la même période.

Le fait que la médiane demeure inférieure à la moyenne indique qu'une minorité d'entreprises supportent des charges d'exploitation sensiblement plus élevées, tirant la moyenne vers le haut. La section suivante analysera plus en détail la structure de ces coûts, en fonction du profil des entreprises.

Figure 129 : Evolution des charges d'exploitation par titre-service entre 2019 et 2024 pour les entreprises actives en région wallonne



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

Il est au préalable intéressant d'observer que l'évolution des charges d'exploitation peut s'expliquer par l'évolution des deux types de charges principales qui la composent :

- **Les coûts salariaux des travailleurs titres-services** : après une période de relative stabilité, les coûts salariaux<sup>44</sup> par titre-service ont fortement augmenté en 2020, sous l'effet de la crise sanitaire liée à la COVID-19. Celle-ci a entraîné une forte diminution de l'activité, ce qui a mécaniquement accru les charges salariales rapportées à chaque titre-service. Ces coûts ont ensuite reculé en 2021, avant de repartir à la hausse à partir de 2022, en raison des indexations salariales successives appliquées dans le secteur.
- **Les 'achats de biens et services divers' des entreprises** : les dépenses liées aux achats des entreprises (formations, matériel et équipements, énergie, etc.) suivent une évolution comparable à celle des charges salariales. Elles ont connu une hausse marquée en 2020, dans le contexte de la crise sanitaire liée à la COVID-19, qui a entraîné une augmentation des coûts fixes

<sup>44</sup> Nous avons redistribué les frais de personnel selon qu'il s'agisse de travailleurs titres-services ou de personnel d'encadrement selon le taux d'encadrement dans les différentes structures. Nous avons pour ce faire redistribué les frais de personnel selon le ratio d'encadrement, sans tenir compte du fait que le personnel d'encadrement perçoit potentiellement un salaire plus élevé que le personnel titres-services.



rapportés à un niveau d'activité en forte baisse. Ces charges ont ensuite diminué en 2021, avant de repartir à la hausse à partir de 2022, sous l'effet conjugué de la crise énergétique et de l'inflation généralisée des prix des biens et services.

Figure 130 : Evolution par type de charges entre 2019 et 2024 pour les entreprises actives en région wallonne<sup>45</sup>



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

## 4.2 L'évolution des différentes charges d'exploitation des entreprises titres-services

Dans ce chapitre, nous analysons l'évolution des différentes charges d'exploitation des entreprises titres-services plus en détail, en nous intéressant plus particulièrement à trois dimensions :

- L'évolution des salaires des travailleurs titres-services ;
- Autres facteurs qui influencent les charges des entreprises.

### 4.2.1 L'évolution des salaires des travailleurs titres-services

#### L'indexation des salaires comme raison principale de la hausse des charges des entreprises

86,9 % des entreprises déclarent que la diminution de leurs bénéfices d'exploitation sur la période 2019-2024 est imputable à la hausse de leurs coûts d'exploitation (voir chapitre 5). Comme l'indique la figure ci-dessous, près de la totalité de ces entreprises (96,7%) attribuent cette hausse des coûts d'exploitation à **l'indexation des salaires**. Outre l'indexation automatique des salaires, plusieurs autres facteurs contribuent à la hausse des coûts d'exploitation selon les entreprises. Sept entreprises sur dix (70,3 %) évoquent une **augmentation des coûts de fonctionnement** (énergie, transport, matériel, assurances, etc.), tandis que la moitié (50,5 %) mentionne une hausse du nombre d'heures rémunérées sans prestation effective, notamment en raison de **l'absentéisme** ou des périodes de maladie. Près de 46 % des répondants signalent également une augmentation des **frais de formation**, souvent liée à la rotation du personnel et à l'obligation de former de nouveaux travailleurs. Enfin, seule une minorité (14,3 %) relie la hausse des coûts à une augmentation du nombre de **personnes d'encadrement**.

Plusieurs citations issues des entretiens ou de l'enquête illustrent l'impact des indexations consécutives sur la rentabilité des entreprises.

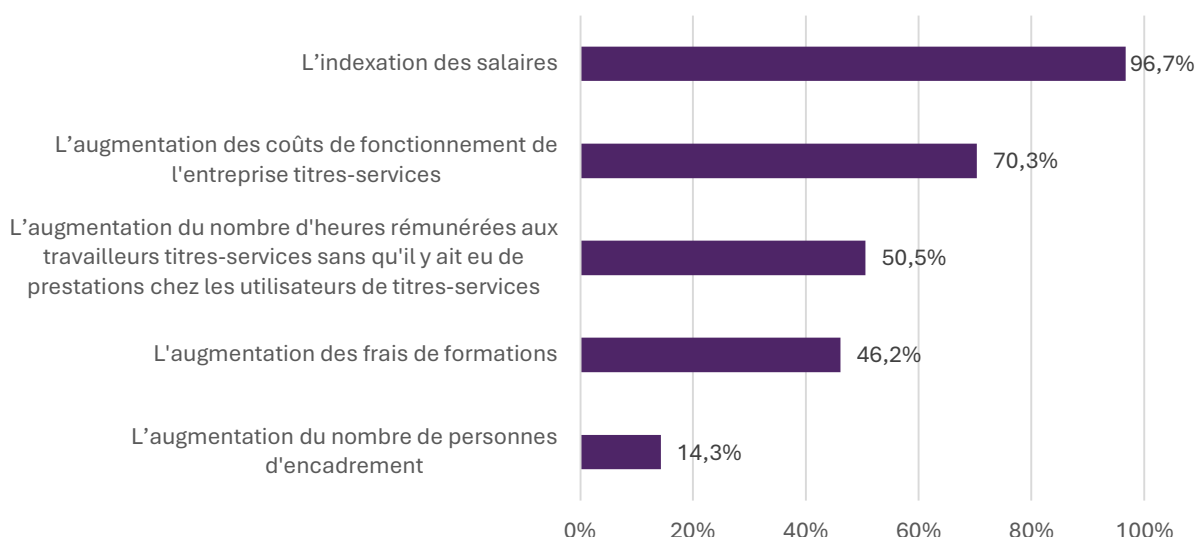
<sup>45</sup> Les autres coûts incluent les amortissements.



« Il y a eu 14 indexations de salaire en l'espace de 22 mois. L'indexation de la valeur de remboursement ne suffit pas à combler tout ça... »

« Les différentes indexations de salaires ont creusé un déséquilibre entre les charges et les produits mettant l'entreprise en mali en 2024 ; de ce fait c'est tout le fonctionnement qui est remis en cause et notamment le coût de l'encadrement et aussi des conditions de travail du personnel (moins de formations, moins de réunions, moins d'entretiens de suivis individuels...). Nous allons désormais devoir parler de rentabilité et non plus de qualité des emplois ! C'est bien dommage après 20 ans de fonctionnement dans le secteur » (entretiens entreprises)

Figure 131 : Facteurs de hausse des coûts d'exploitation (N=91)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

#### 4.2.2 Autres facteurs qui influencent les charges d'exploitation des entreprises

Outre l'indexation automatique des salaires, **plusieurs facteurs structurels** contribuent à l'augmentation des charges d'exploitation des entreprises titres-services et expliquent les écarts observés entre types et tailles d'opérateurs ; à savoir :

- L'absentéisme
- Les conditions de travail
- Le taux d'encadrement
- Les formations
- Le profil des travailleurs titres-services
- Les charges administratives des entreprises

Ces éléments, déjà analysés en détail dans la partie 3 consacrée à l'emploi, sont rappelés ici afin de mettre en évidence leurs effets directs sur les coûts supportés par les entreprises. Nous y intégrons également plusieurs verbatim issues des entretiens et enquête auprès des entreprises.

#### L'absentéisme : un facteur central de hausse des charges, avec de fortes disparités selon les entreprises

L'absentéisme constitue l'un des **principaux déterminants** des charges d'exploitation en hausse dans le secteur. Les données d'enquête montrent qu'en 2024, le taux d'absentéisme pour maladie atteint en moyenne 16,3 %, un niveau particulièrement élevé au regard d'autres secteurs de services. Cette moyenne masque toutefois d'importantes disparités : les petites et très petites entreprises, ainsi que les ALE et entreprises d'insertion, affichent des taux sensiblement supérieurs à ceux des grandes





entreprises et des sociétés commerciales. La part des travailleurs en incapacité de longue durée (plus d'un an) est également préoccupante, et concerne plus de 1 travailleurs titres-services sur 10.

Ces absences prolongées génèrent des coûts directs (maintien partiel de la rémunération, gestion administrative) et indirects (désorganisation, remplacement, perte de productivité), qui pèsent fortement sur la rentabilité :

*« Si on n'avait pas le coût de l'absentéisme, on serait rentable »*

(entretiens entreprises d'insertion)

Les entreprises interrogées soulignent par ailleurs un **allongement de la durée moyenne des absences** depuis la crise du Covid-19, ainsi qu'une **augmentation des absences de courte durée** depuis l'introduction des trois jours sans certificat médical en 2022. Ces absences concernent plus fréquemment des travailleuses issues de familles monoparentales, ce qui renforce les tensions organisationnelles, en particulier dans les structures de petite taille :

*« Il y a beaucoup de familles monoparentales et donc beaucoup d'absences qui ne sont pas forcément des absences de maladie »*

(entretiens ALE)

Enfin, les délais dans le système de soins contribuent à prolonger les périodes d'incapacité, augmentant mécaniquement les charges :

*« Pendant son arrêt maladie, mon employée a mis 11 mois pour avoir un rendez-vous chez un spécialiste »*

(entretiens société commerciale)

### **Les conditions de travail : entre revalorisation salariale et investissement dans l'encadrement**

Les **politiques salariales** constituent un facteur déterminant des écarts de charges d'exploitation entre entreprises. Les données issues de l'enquête entreprises montrent que près de 40 % des entreprises déclarent octroyer des **rémunérations supérieures aux barèmes sectoriels minimaux**, traduisant des stratégies différenciées en matière d'attractivité et de fidélisation de la main-d'œuvre dans un contexte de pénurie persistante. Ces revalorisations salariales s'accompagnent, dans certains cas, **d'avantages extra-légaux complémentaires**, qui renforcent encore le coût du travail par titre-service.

Cette pratique est nettement plus répandue parmi les **sociétés commerciales, les sociétés de travail intérimaire et les entreprises de grande taille**, qui disposent généralement de marges organisationnelles et financières plus importantes. Pour ces opérateurs, le relèvement des salaires — parfois combiné à des avantages complémentaires — constitue un levier central pour répondre aux difficultés de recrutement et limiter le turnover. Il se traduit toutefois par une augmentation durable des charges salariales par titre-service, assumée dans une logique de gestion des volumes et de rationalisation de l'organisation.

À l'inverse, les **ALE et les entreprises d'insertion** déclarent plus rarement verser des salaires supérieurs aux barèmes minimaux ou accorder des avantages extra-légaux étendus. Ces structures, confrontées à des obligations spécifiques en matière d'encadrement, d'accompagnement socioprofessionnel et de suivi administratif tendent dès lors à orienter leurs efforts vers d'autres dimensions des conditions de travail, en investissant davantage dans **l'encadrement, la formation, le soutien et l'organisation du travail**.

Ainsi, notre évaluation précédente<sup>46</sup> a en effet montré que les **entreprises d'insertion** — et, dans une moindre mesure, **les ALE et les ASBL** — se distinguent par des **pratiques plus développées** en matière de soutien aux travailleurs, de formation à l'entrée, d'information structurée, de contrôles du domicile, d'évaluation régulière et de suivi individualisé. Ces investissements, étroitement liés à leurs

---

<sup>46</sup> Évaluation du dispositif des titres-services en Région Wallonne 2018-2020.





missions spécifiques, impliquent une mobilisation accrue de personnel d'encadrement et de ressources organisationnelles. Ils se traduisent par des charges d'exploitation structurellement plus élevées, non seulement en raison des coûts salariaux et organisationnels qu'ils génèrent, mais également du fait d'un volume plus important d'heures improductives liées aux activités d'accompagnement, de suivi, de coordination et de prévention, indépendamment du niveau de rémunération directe des travailleurs.

À l'inverse, les **sociétés commerciales et les sociétés de travail intérimaire** apparaissent globalement moins investies dans ces formes d'encadrement intensif. Leur modèle repose davantage sur des politiques salariales et, le cas échéant, sur des avantages extra-légaux pour attirer la main-d'œuvre, combinés à une structuration plus légère de l'encadrement. Il convient toutefois de souligner que les obligations récentes de visites préalables chez les clients, imposées à l'ensemble des entreprises, représentent également pour ces opérateurs un surcoût organisationnel et financier, impliquant du temps de travail non productif, des déplacements supplémentaires et, dans certains cas, le renforcement de fonctions dédiées, ce qui se répercute également sur la hausse de leurs charges d'exploitation.

Dans l'ensemble, ces résultats montrent que les écarts de charges d'exploitation entre entreprises titres-services ne résultent pas uniquement de différences de niveaux de rémunération, mais plus largement de choix stratégiques distincts quant aux leviers mobilisés pour améliorer les conditions de travail. Qu'il s'agisse de revalorisations salariales, d'avantages extra-légaux ou d'investissements dans l'encadrement et le soutien, ces choix ont tous un coût et contribuent, chacun à leur manière, à structurer durablement les différences de charges observées entre types et tailles d'entreprises.

### **Le taux d'encadrement : des écarts structurels entre types d'entreprises**

Les arbitrages mis en évidence entre revalorisation salariale et investissement dans les conditions de travail non salariales trouvent une traduction concrète dans les **différences de taux d'encadrement** observées entre entreprises. En effet, les choix stratégiques décrits précédemment — qu'il s'agisse de privilégier le levier salarial ou, au contraire, de renforcer l'accompagnement, le suivi et l'organisation du travail — se reflètent directement dans le niveau de ressources consacrées à l'encadrement des travailleurs. Le taux d'encadrement constitue dès lors un indicateur central pour comprendre comment ces stratégies se matérialisent en termes de charges d'exploitation, en lien étroit avec les missions assignées aux différents types d'entreprises, leur taille et les obligations réglementaires auxquelles elles sont soumises.

Ainsi, les **entreprises d'insertion** présentent un taux d'encadrement élevé, avec un encadrant pour 21 travailleurs. Ce ratio s'explique directement par les obligations spécifiques liées à leur agrément en tant qu'initiatives d'économie sociale et entreprises d'insertion. Celles-ci doivent en effet poursuivre un projet économique à finalité d'insertion socioprofessionnelle, respecter les principes de l'économie sociale et mettre en place un accompagnement structuré (social, formatif et technique). Si ces entreprises bénéficient en contrepartie de financements spécifiques (mesure SINE, subventions pour l'accompagnement social et l'économie sociale), ceux-ci impliquent néanmoins une mobilisation accrue de personnel d'encadrement, avec un impact direct sur les charges d'exploitation.

Les **agences locales pour l'emploi (ALE)** affichent un taux d'encadrement intermédiaire, avec un encadrant pour 32 travailleurs. Ce niveau reflète leur inscription dans une logique de service public local, souvent en lien étroit avec les communes, et leur rôle dans l'accueil et l'accompagnement de publics fragilisés. Les **ASBL** présentent un ratio comparable, avec un encadrant pour 33 travailleurs. Leur taux d'encadrement s'explique par la poursuite d'une finalité non lucrative, l'obligation de réinvestir les bénéfices dans l'objet social, ainsi que par la mise en œuvre d'un accompagnement socioprofessionnel des travailleurs.

À l'inverse, les **entreprises commerciales et les sociétés de travail intérimaire** affichent les taux d'encadrement les plus faibles du secteur, respectivement un encadrant pour 54 travailleurs et un encadrant pour 51 travailleurs. Ces ratios traduisent des modèles d'organisation davantage orientés



vers la rationalisation des coûts et les économies d'échelle, avec une structuration plus légère de l'encadrement et des obligations réglementaires moins contraignantes en matière d'accompagnement socioprofessionnel.

Dans l'ensemble, ces résultats montrent que les écarts de taux d'encadrement ne relèvent pas uniquement de choix organisationnels, mais reflètent avant tout des **différences structurelles de missions, d'obligations réglementaires et de modèles économiques**.

### **Des coûts de formation en hausse suite aux obligations réglementaires mais des investissements différenciés selon les missions des entreprises**

L'**obligation de formation de 9 heures par ETP** et par an constitue une source de charges en hausse pour l'ensemble des entreprises titres-services. Bien que cette obligation s'applique formellement de manière uniforme, les analyses montrent que son niveau de mise en œuvre effective, les modalités d'organisation et, surtout, les coûts qu'elle génère varient fortement selon le type, la taille et le profil des entreprises, en lien étroit avec leurs missions spécifiques et leurs contraintes organisationnelles.

À l'échelle régionale, les **entreprises actives en Région wallonne** déclarent en moyenne 6,2 heures de formation par ETP, un niveau supérieur à celui observé en Région flamande (4 heures) et en Région de Bruxelles-Capitale (4,5 heures). Cet écart s'inscrit dans le contexte de l'introduction, en Wallonie, d'une obligation régionale spécifique depuis 2022, qui a contribué à renforcer l'offre de formation. Cette situation se traduit par une augmentation des charges, liée tant au financement des formations qu'aux coûts indirects qu'elles engendrent (temps non productif, réorganisation des plannings, remplacements). Ces coûts ne sont par ailleurs que partiellement pris en charge par le fonds de formation régional titres-services, lequel ne rembourse qu'une partie des frais engagés.

Les écarts les plus marqués apparaissent selon le **type d'entreprise**, traduisant des investissements en formation étroitement liés aux missions poursuivies. Les **entreprises d'insertion** se distinguent nettement, avec un volume moyen de 12,8 heures de formation par ETP, largement supérieur à la moyenne sectorielle. Ce niveau élevé reflète le rôle central de la formation dans leur mission d'insertion socioprofessionnelle, ainsi que les obligations qui en découlent en matière de montée en compétences, d'accompagnement et de suivi des parcours. Cette intensité de formation implique des coûts directs (financement des formations) et indirects (mobilisation de personnel d'encadrement, heures improductives, organisation logistique) plus importants, qui pèsent durablement sur leurs charges d'exploitation.

À l'inverse, les **sociétés commerciales** affichent le volume de formation le plus faible, avec 3,4 heures par ETP, bien en deçà de la moyenne wallonne. Les ALE (4,7 heures), les ASBL (6,2 heures) et les sociétés de travail intérimaire (4,7 heures) se situent à des niveaux intermédiaires. L'analyse par **taille d'entreprise** met en évidence des écarts plus modérés, mais néanmoins significatifs. Les (très) petites et les entreprises de taille moyenne déclarent en moyenne 5,5 heures de formation par ETP, contre 4,6 heures pour les grandes entreprises. Pour les petites structures, le coût de la formation est toutefois perçu comme particulièrement contraignant, dans la mesure où l'absence simultanée de plusieurs travailleurs peut fortement désorganiser l'activité quotidienne, générer des heures improductives supplémentaires et nécessiter un surcroît d'encadrement.

Au-delà de ces écarts quantitatifs, de nombreuses entreprises critiquent le **caractère rigide et peu différencié de l'obligation de formation**, qui ne tient pas suffisamment compte de l'expérience des travailleurs. L'application uniforme des neuf heures, y compris à des aide-ménagères comptant de nombreuses années d'ancienneté, est perçue comme déconnectée des besoins réels et génératrice de coûts disproportionnés. Enfin, certaines entreprises du secteur des titres-services dénoncent **une charge administrative croissante** et parfois **déconnectée de la réalité du terrain**. Selon une entreprise, les années 2023 et 2024 ont amplifié ce phénomène avec l'introduction de nouvelles obligations légales, telles que le FLA, et des exigences supplémentaires en matière de formation, ce qui nécessite un **temps considérable pour répondre à ces nouvelles exigences**. Une gérante de société déclare :

*« Les nouvelles obligations et formations compliquent encore la gestion administrative. Mobiliser des personnes pour ces formations est vraiment compliqué, c'est incroyable. »*

(entretiens société commerciale)



## Le profil des travailleurs titres-services : un facteur indirect de charges, difficile à objectiver

Le **profil des travailleurs** constitue un facteur susceptible d'influencer les charges d'exploitation des entreprises titres-services, notamment via les besoins en encadrement, en accompagnement et en suivi administratif. Il est également susceptible de générer un volume plus important **d'heures improductives**, en lien avec des niveaux d'absences plus élevés, des besoins accrus en formation, en adaptation des postes ou en accompagnement individualisé. Il s'agit toutefois d'un facteur particulièrement délicat à analyser, dans la mesure où certaines dimensions clés, telles que l'« éloignement de l'emploi », sont difficilement objectivables à partir des données disponibles.

**L'analyse de la répartition par âge** des travailleurs titres-services actifs en Wallonie en 2024 met en évidence des différences nettes selon le type d'entreprise. Les opérateurs publics (communes et CPAS), ainsi que les ALE et les ASBL, emploient des effectifs globalement plus âgés, avec une part élevée de travailleurs de 50 ans et plus (autour de 40 % à près de 50 %). À l'inverse, les entreprises d'insertion et les entreprises privées à but lucratif présentent des profils plus jeunes et plus équilibrés, caractérisés par une proportion plus importante de travailleurs de moins de 40 ans et une part plus limitée de travailleurs âgés de 50 ans et plus.

Il importe toutefois de souligner que l'âge ne constitue pas un indicateur direct de **l'éloignement du marché du travail**. Les entreprises d'insertion, en particulier, ont pour mission explicite d'accueillir et d'accompagner des publics éloignés de l'emploi, mais cet éloignement ne se réduit pas à l'âge des travailleurs. Il peut recouvrir des réalités très diverses : faible niveau de qualification, parcours professionnels discontinus, périodes d'inactivité prolongées, problématiques sociales ou familiales, contraintes de santé, ou encore difficultés de mobilité. En l'absence de critères objectifs et harmonisés permettant de mesurer directement ces dimensions, il n'est pas possible de quantifier précisément le degré d'éloignement de l'emploi selon le type d'entreprise.

Néanmoins, compte tenu de leurs **missions statutaires**, il est raisonnable de considérer que les entreprises d'insertion — et, dans une moindre mesure, les ALE, les CPAS et certaines ASBL — accueillent proportionnellement davantage de travailleurs présentant des fragilités sociales ou professionnelles. Ce constat permet également d'éclairer, sans établir de lien causal direct, les taux d'encadrement plus élevés observés dans ces structures, ainsi que les niveaux d'absentéisme plus importants mis en évidence dans les sections précédentes. Si, en théorie, un encadrement renforcé devrait contribuer à prévenir certaines ruptures et à limiter les absences, la pratique montre que les entreprises accueillant des publics plus fragilisés restent davantage exposées aux absences pour raisons de santé ou sociales. Cette situation semble davantage liée au profil des travailleurs qu'à l'efficacité ou non des dispositifs d'accompagnement mis en place, sans qu'il soit possible, à ce stade, de le démontrer empiriquement.

Enfin, il convient de replacer ces résultats dans une perspective dynamique. Les données présentées dans la partie 2 de ce rapport montrent que la part des travailleurs âgés de 50 ans et plus augmente dans l'ensemble des types d'entreprises titres-services, témoignant d'un vieillissement généralisé de la main-d'œuvre dans le secteur. Cette évolution est susceptible de renforcer, à moyen terme, les besoins en encadrement, en adaptation des postes et en gestion des absences, et constitue dès lors un **enjeu transversal pour l'ensemble des opérateurs**.



4.3L'évolution des charges d'exploitation des entreprises titres-services sur la période 2019-2024 par caractéristiques de profil des entreprises

Dans cette partie, nous nous intéressons à l'évolution des charges d'exploitation des entreprises titres-services sur la période 2019-2024 par caractéristique de profil des entreprises. Les charges d'exploitation des entreprises sont analysées selon les caractéristiques suivantes :

- Le type d'entreprise ;
- La région de localisation du siège social ;
- La taille des entreprises (selon le nombre de titres-services totaux) ;
- La part des activités en région wallonne.

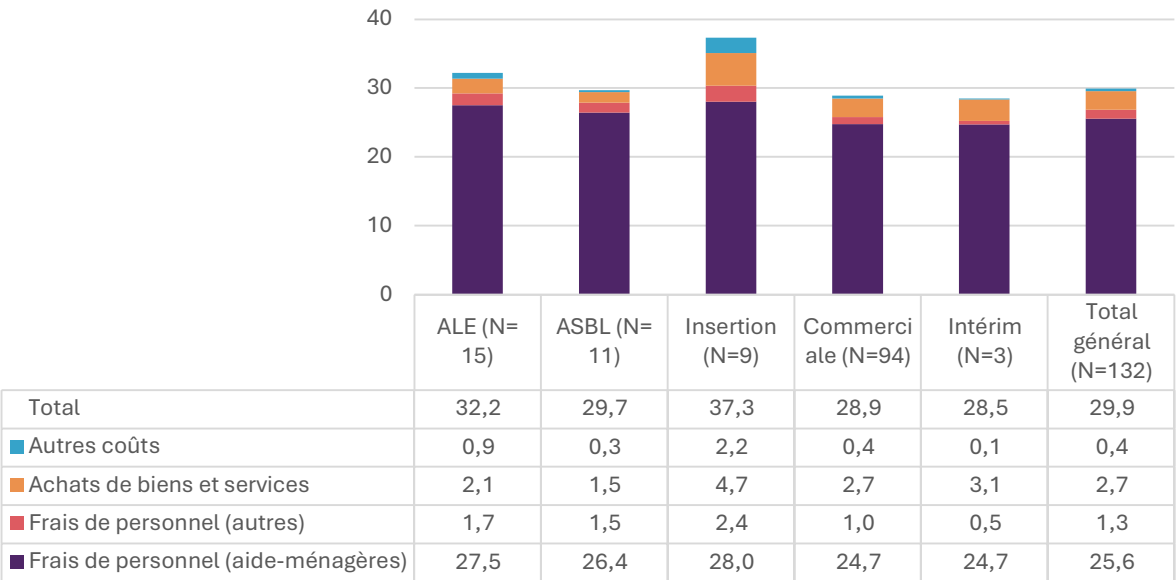
4.3.1 Les charges d'exploitation selon le type d'entreprise

Une variation des charges d'exploitation par titre-service selon le type d'entreprise

La figure ci-dessous met en évidence des écarts marqués de charges d'exploitation par titre-service selon le type d'entreprise. Les entreprises d'insertion présentent les coûts moyens les plus élevés, avec 35,3 € par titre-service, suivies des ALE (32 €). Les ASBL affichent un niveau intermédiaire (29,9 €), tandis que les sociétés commerciales et les entreprises de travail intérimaire enregistrent les charges les plus faibles, respectivement 28,7 € et 28,5 €.

L'analyse de la médiane<sup>47</sup> met en évidence une forte dispersion au sein des ASBL et des entreprises d'insertion, marquée par un écart particulièrement important entre la moyenne et la médiane. Cette différence traduit une hétérogénéité structurelle : certaines ASBL supportent des charges sensiblement plus élevées que la majorité, ce qui tire la moyenne vers le haut, tandis qu'à l'inverse, dans les entreprises d'insertion, ce sont les résultats les plus faibles qui exercent une influence négative sur la moyenne. Cette dispersion doit toutefois être interprétée avec prudence, les échantillons plus restreints, notamment pour les ASBL et les entreprises d'insertion, étant plus sensibles à l'influence de valeurs extrêmes.

Figure 132 : Les charges d'exploitation 2024 des entreprises titres-services actives en région wallonne selon le type d'entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

<sup>47</sup> Voir annexe.



Les **écarts de charges d'exploitation** observés entre types d'entreprises titres-services s'expliquent par des différences marquées dans la structure des coûts. Ceux-ci peuvent être regroupés en trois grands postes, dont l'intensité varie selon les missions et les modèles d'organisation des opérateurs.

- **Charges salariales des travailleurs titres-services** : Les charges salariales liées directement aux aide-ménagères constituent le premier poste de coûts. En 2024, ces charges atteignent 28,0 € par titre-service dans les entreprises d'insertion, contre 24,7 € dans les sociétés commerciales et les sociétés de travail intérimaire. Cet écart ne s'explique pas par des niveaux de rémunération horaire systématiquement plus élevés dans les entreprises d'insertion — qui, au contraire, se situent généralement au niveau des barèmes sectoriels minimaux — mais par un volume plus important d'heures improductives (absences, formations, accompagnement, périodes d'inactivité liées aux parcours d'insertion), qui renchérit mécaniquement le coût salarial par titre-service effectivement presté.
- **Charges salariales du personnel d'encadrement** : Les charges salariales du personnel non directement productif (encadrement, accompagnement, fonctions administratives) constituent un second facteur explicatif majeur. Les données montrent que les charges salariales du personnel d'encadrement par titre-service sont nettement plus élevées dans les entreprises d'insertion (2,4 €) et les ALE (1,7 €) que dans les sociétés commerciales (1,0 €) et les sociétés de travail intérimaire (0,5 €). Cette différence reflète des taux d'encadrement significativement plus élevés, liés aux obligations réglementaires et aux missions d'accompagnement socioprofessionnel, qui impliquent une mobilisation accrue de personnel non directement productif.
- **Les autres charges d'exploitation** : Au-delà des charges salariales, les **autres charges d'exploitation** — comprenant notamment les **achats de biens et services, les frais de formation, les équipements et diverses dépenses opérationnelles** — contribuent également de manière significative aux écarts de coûts observés entre types d'entreprises titres-services. En 2024, ces charges s'élèvent en moyenne à 2,7 € par titre-service pour l'ensemble du secteur. Toutefois, les écarts selon le type d'entreprise sont marqués. Les entreprises d'insertion affichent de loin les niveaux les plus élevés, avec 4,7 € par titre-service, soit près de 2 € de plus que la moyenne sectorielle. À l'inverse, les ASBL présentent les niveaux les plus faibles (1,5 €), tandis que les ALE (2,1 €), les sociétés commerciales (2,7 €) et les sociétés de travail intérimaire (3,1 €) se situent à des niveaux intermédiaires. Une première explication réside dans les **coûts de formation**, qui pèsent davantage dans les entreprises d'insertion. Comme l'illustre la figure en annexe, le coût des formations atteint 0,22 € par titre-service dans les entreprises d'insertion, contre 0,11 € dans les ASBL, 0,10 € dans les ALE, et seulement 0,07 € à 0,04 € dans les sociétés commerciales et intérimaires. Ces écarts reflètent des volumes de formation nettement plus importants, en cohérence avec la mission d'insertion socioprofessionnelle, mais aussi des coûts organisationnels associés (logistique, remplacement, coordination), seulement partiellement compensés par le fonds de formation régional. Au-delà de la formation, les entreprises d'insertion supportent également des **frais d'équipement et de fonctionnement** plus élevés. Ces coûts sont liés, d'une part, à une mise à disposition plus systématique de matériel et d'équipements de protection pour les travailleurs<sup>48</sup>, et, d'autre part, au maintien d'activités structurellement coûteuses, telles que les centrales de repassage. Si ces activités génèrent des charges importantes en termes d'énergie, de matériel et de locaux, elles sont, d'après les entreprises d'insertion interrogées, maintenues afin de préserver l'emploi et d'assurer une continuité d'activité pour des travailleurs fragilisés, indépendamment de leur rentabilité économique directe.

---

<sup>48</sup> Source: Rapport d'évaluation du dispositif des titres-services wallons 2018 – 2020.



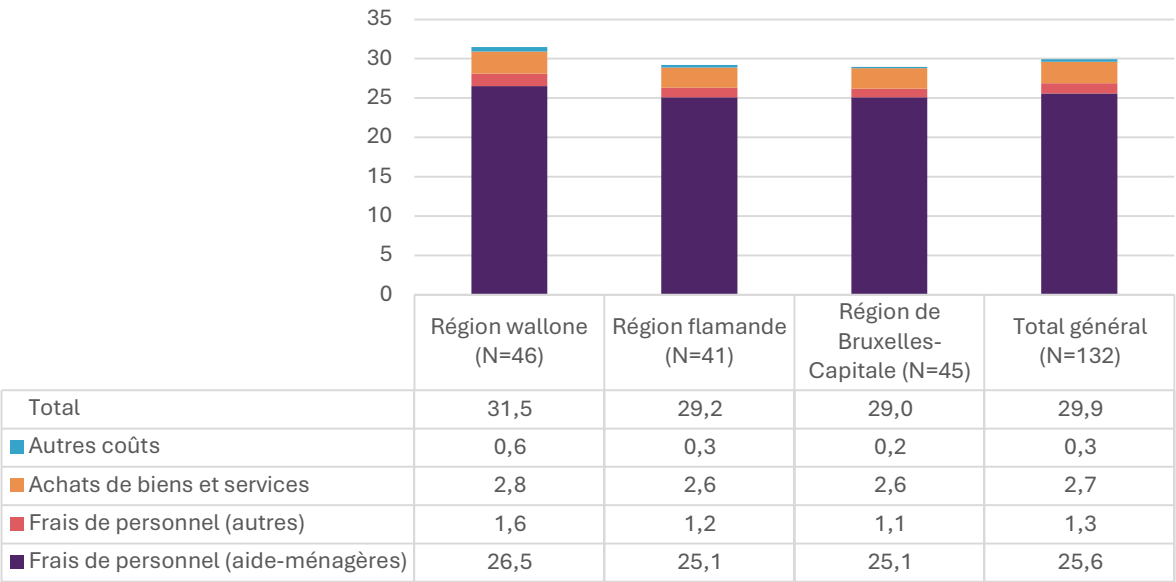
Dans l'ensemble, ces écarts de charges d'exploitation reflètent avant tout des différences structurelles de missions et de modèles d'organisation, plutôt que des écarts d'efficacité. Les entreprises à finalité sociale, en particulier les entreprises d'insertion, supportent des coûts plus élevés en raison d'un cumul de facteurs intrinsèquement liés à leur rôle d'accompagnement et d'insertion. Ces différences de structure de coûts constituent un élément central pour comprendre les écarts de rentabilité observés entre types d'entreprises, analysés dans la section suivante.

### 4.3.2 Les charges d'exploitation selon la région de localisation du siège social

Parmi les entreprises titres-services actives en Wallonie, ce sont les wallonnes qui ont des charges d'exploitation par titre-service les plus élevées

Comme l'illustre la figure ci-dessous, les entreprises établies en Wallonie présentent les charges les plus élevées, avec une moyenne de 31,5 € par titre-service. Celles implantées en Flandre et dans la région de Bruxelles-Capitale mais étant actives en région wallonne atteignent respectivement en moyenne 29,2 € et 29,0 € par titre-service.

Figure 133 : Les charges d'exploitation 2024 des entreprises titres-services actives en région wallonne selon la région de localisation de leur siège social



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

Ces différences régionales de charges d'exploitation s'expliquent principalement par les écarts observés au niveau des charges salariales. Ainsi, les charges salariales totales par titre-service sont nettement plus élevées pour les entreprises dont le siège social est établi en Wallonie (28,1 €) que pour celles implantées en Flandre (26,3 €) ou à Bruxelles (26,2 €). Ce constat vaut par ailleurs tant pour les charges salariales du personnel titres-services que d'encadrement. Pourtant, les salaires horaires bruts minimums fixés par la commission paritaire 322.01 sont identiques pour toutes les entreprises, quelle que soit leur localisation. Par ailleurs, les résultats de l'enquête ont démontré au contraire que les entreprises wallonnes sont moins enclines à appliquer un salaire au-delà des barèmes de la commission paritaire. Dès lors, d'autres facteurs permettent d'expliquer ces écarts, tels que :

- Un poids plus important des entreprises à finalité d'insertion en Wallonie. Une proportion significative d'entre elles dispose d'un agrément spécifique pour l'insertion de publics éloignés de l'emploi. Ces structures assurent un encadrement renforcé, incluant des formations, du coaching, un accompagnement sur le terrain et un personnel d'encadrement plus nombreux. Cette mission sociale se traduit mécaniquement par des coûts salariaux plus élevés.





- **Des coûts de déplacement plus importants.** Le territoire wallon, plus étendu et moins densément peuplé que la Flandre ou Bruxelles, est majoritairement composé de zones rurales ou semi-rurales. Les aide-ménagères doivent souvent se déplacer en voiture personnelle et parcourir de plus longues distances, ce qui alourdit les indemnités de déplacement et, par conséquent, le coût total par titre-service. Les entreprises confirment en effet dans l'enquête que les coûts de la mobilité sont plus faibles dans les autres régions, surtout à Bruxelles grâce au réseau de la STIB.
- **Un volume horaire de travail plus faible par travailleur.** Les analyses présentées précédemment montrent que les travailleurs titres-services wallons prestent en moyenne moins d'heures que leurs homologues bruxellois. Ainsi, en 2024, le nombre moyen d'heures de travail par poste s'élevait à 22 heures par semaine à Bruxelles, contre 16,8 heures en Wallonie. Cette différence est à mettre en perspective avec le nombre moyen de titres-services achetés par utilisateur, qui est sensiblement plus élevé à Bruxelles (144 titres-services en moyenne en 2024, contre 95 en Wallonie). Les utilisateurs bruxellois ont donc tendance à recourir plus intensivement au dispositif, ce qui permet aux travailleurs de réaliser des prestations plus longues et plus concentrées et facilite le remplissage de leur planning. Par ailleurs, la configuration territoriale plus dense de Bruxelles, où les prestations sont souvent concentrées dans un nombre limité de communes et où les déplacements peuvent plus facilement s'effectuer en transport en commun, peut également contribuer à optimiser l'organisation des prestations. À l'inverse, en Wallonie, la dispersion géographique plus importante des utilisateurs peut conduire à fragmenter davantage les prestations et à allonger les temps de déplacement entre clients. Dans ce contexte, les entreprises doivent mobiliser un nombre plus élevé de travailleurs pour assurer un volume total de prestations équivalent, ce qui peut se traduire par des besoins d'encadrement proportionnellement plus importants.
- **D'autres facteurs mentionnés par les entreprises :** par ailleurs, dans l'enquête entreprises, les entreprises mentionnent d'autres facteurs explicatifs des charges plus élevées en région wallonne, notamment l'absentéisme des travailleurs titres-services qui serait plus élevée en région wallonne (ceci est confirmé par les résultats de l'enquête concernant le taux d'absentéisme) ou encore des réglementations moins souples et plus bureaucratiques, notamment en termes d'obligation de formations, qui alourdit les charges des entreprises.

Dans l'ensemble, ces éléments montrent que les **écarts régionaux de charges d'exploitation** ne relèvent pas de différences de niveaux salariaux stricto sensu, mais d'une combinaison de facteurs structurels propres au contexte wallon. Le poids plus important des entreprises à finalité sociale, la nécessité d'un encadrement renforcé, le volume plus élevé d'heures improductives lié à l'absentéisme et à la formation, ainsi que des coûts de déplacement plus élevés dans un territoire moins dense contribuent conjointement à renchérir le coût par titre-service. À cela s'ajoute un volume moyen d'heures prestées plus faible par travailleur, qui limite les possibilités d'optimisation des plannings et des déplacements et conduit les entreprises wallonnes à mobiliser davantage de travailleurs et de fonctions d'encadrement pour un volume de prestations équivalent. Ces facteurs se renforcent mutuellement et expliquent que, à organisation et barèmes salariaux comparables, les entreprises wallonnes supportent des charges d'exploitation plus élevées que celles implantées dans les autres Régions.

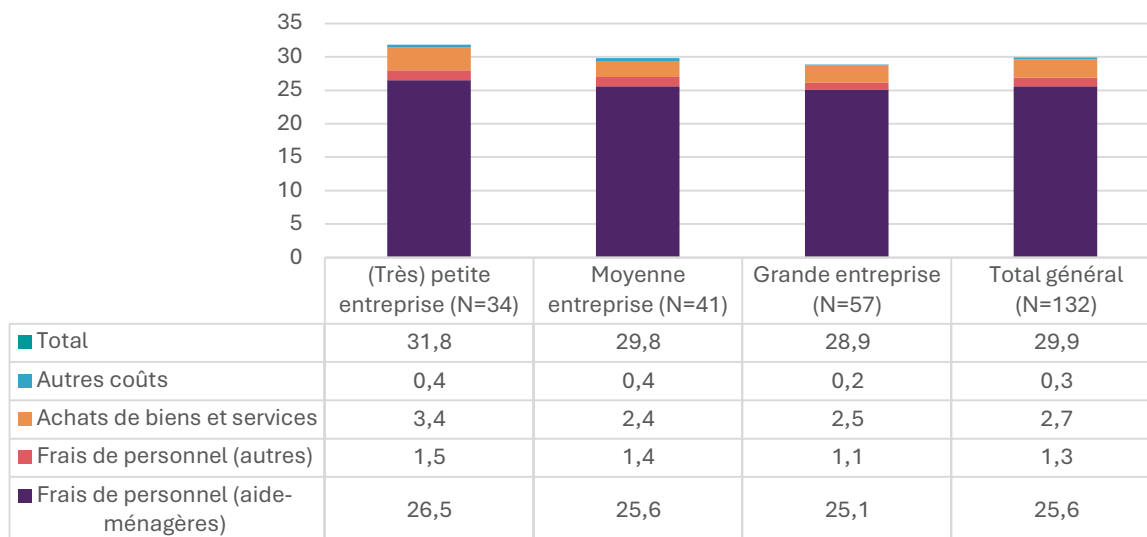


### 4.3.3 Les charges d'exploitation selon la taille des entreprises

#### Les entreprises de plus petite taille présentent une moindre efficacité

La figure suivante met en évidence l'effet de la taille de l'entreprise sur le niveau des charges d'exploitation par titre-service. On observe **que les grandes entreprises affichent les charges les plus faibles**, avec une moyenne de 28,9 € par titre-service, suivies des entreprises de taille moyenne (29,8 €). En revanche, les (très) petites entreprises présentent des charges nettement plus élevées (31,8 €). L'écart relativement marqué entre la moyenne et la médiane<sup>49</sup> pour ces deux dernières catégories suggère une plus grande hétérogénéité interne, certaines structures supportant des coûts nettement supérieurs à la moyenne.

Figure 134 : Les charges d'exploitation 2024 des entreprises titres-services actives en région wallonne selon leur taille



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

Les différences de charges d'exploitation observées selon la taille des entreprises s'expliquent par une combinaison de facteurs structurels :

- **Économies d'échelle** : les grandes entreprises répartissent leurs coûts fixes (loyers, énergie, assurances, fonctions administratives) et leurs heures non productives sur un volume plus important de titres-services, ce qui réduit le coût moyen par unité. À l'inverse, ces coûts pèsent proportionnellement davantage dans les petites et très petites structures.
- **Organisation interne et efficacité opérationnelle** : les grandes entreprises disposent d'une organisation plus structurée et de fonctions spécialisées (gestion des plannings, organisation des formations, suivi administratif), favorisant une meilleure optimisation du temps de travail et une réduction des heures improductives. Les petites entreprises, souvent contraintes de cumuler ces fonctions, supportent des charges organisationnelles plus élevées par titre-service.
- **Gestion de l'absentéisme** : les petites structures sont plus fortement impactées par l'absentéisme, l'absence de quelques travailleurs ayant un effet immédiat et proportionnellement plus important sur l'activité. Les grandes entreprises disposent de marges de manœuvre plus importantes pour absorber ces absences, limitant ainsi les coûts de remplacement et de désorganisation.
- **Optimisation du temps de travail** : les différences observées peuvent également être liées à la capacité des entreprises à organiser et à optimiser les plannings de prestations. Les entreprises de plus grande taille disposent généralement d'un volume plus important de

<sup>49</sup> Voir annexe.



clients et de travailleurs, ce qui peut faciliter la planification des interventions et la répartition des prestations entre travailleurs. À l'inverse, les entreprises de plus petite taille disposent souvent d'un portefeuille de clients plus limité, ce qui peut rendre l'organisation des plannings plus sensible à la localisation des clients ou aux contraintes individuelles des travailleurs. Il convient toutefois de souligner que ces éléments relèvent davantage de logiques organisationnelles propres à chaque entreprise et ne peuvent être objectivés de manière systématique sur la base des données disponibles.

- **Poids des obligations réglementaires** : les obligations communes à l'ensemble du secteur (formations, visites préalables chez les clients, suivi administratif) pèsent proportionnellement plus lourdement sur les petites structures, qui disposent de capacités limitées pour mutualiser ou absorber ces charges au sein de fonctions dédiées.

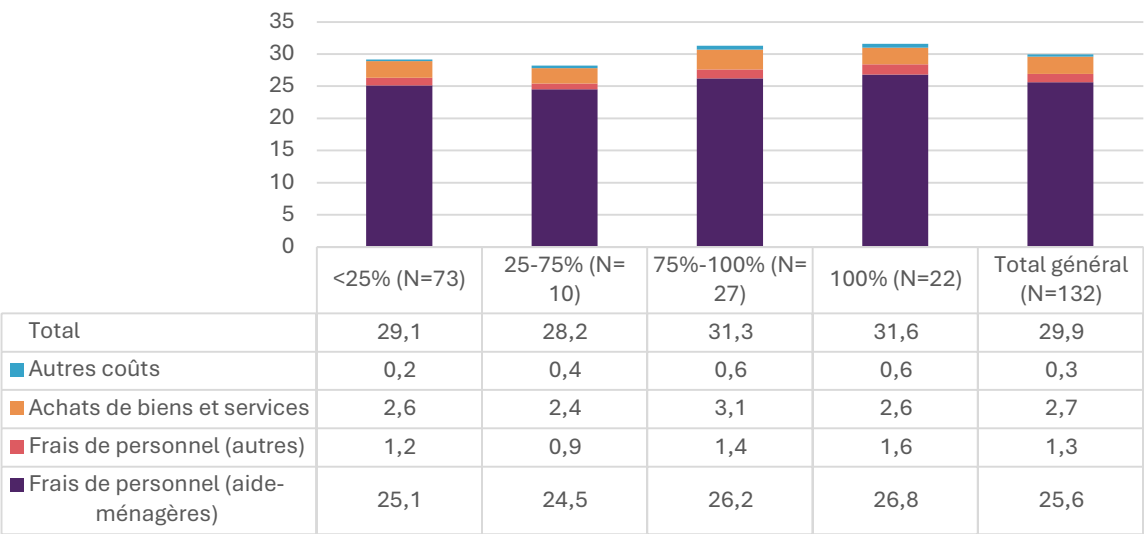
Dans l'ensemble, ces éléments montrent que les écarts de charges d'exploitation selon la taille des entreprises reflètent avant tout des contraintes structurelles et organisationnelles. Les (très) petites entreprises supportent des coûts plus élevés par titre-service en raison d'une capacité limitée à mutualiser les charges, à absorber l'absentéisme et à optimiser le temps de travail, tandis que les grandes entreprises bénéficient d'économies d'échelle et d'une organisation plus structurée.

#### 4.3.4 Les charges d'exploitation selon la part des activités en région wallonne

**Les entreprises dont l'activité est majoritairement située en Wallonie supportent des charges d'exploitation plus élevées par titre-service**

La figure suivante illustre l'impact de la part d'activité réalisée en Wallonie sur le niveau des charges d'exploitation par titre-service. Les entreprises dont l'activité wallonne représente entre 25 % et 75 % de leur chiffre d'affaires enregistrent les charges les plus faibles, avec une moyenne de 28,2 € par titre-service. Elles sont suivies par celles dont moins de 25 % de l'activité est localisée en Wallonie (29,1 €). En revanche, **les entreprises fortement ou exclusivement actives en Wallonie supportent des coûts nettement plus élevés** : 31,3 € pour celles dont 75 à 100 % de l'activité se situe en Wallonie, et 31,6 € pour celles entièrement actives sur le territoire wallon. Ces résultats indiquent une corrélation claire entre le degré de concentration de l'activité en Wallonie et le niveau des charges d'exploitation. Cette tendance reflète les mêmes dynamiques que celles observées selon la localisation du siège social, et s'explique par des facteurs similaires, notamment des coûts salariaux et de déplacement plus élevés, ainsi qu'une plus forte présence d'entreprises à finalité sociale (voir section ci-dessus).

Figure 135 : Les charges d'exploitation 2024 des entreprises titres-services actives en région wallonne selon la part de marché en Wallonie



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst



## 5. La perception des entreprises titres-services quant à leur rentabilité et leur futur dans le secteur

Après avoir présenté les résultats des entreprises sur la base de leurs données financières, ce chapitre s'attarde sur la **perception des entreprises** à l'égard des éléments suivants, sur la base des résultats issus de l'enquête :

- L'évolution de leurs résultats d'exploitation et les raisons intrinsèques de cette évolution ;
- La rentabilité du dispositif et les différences régionales en matière de rentabilité ;
- Les intentions futures des entreprises quant à leurs activités ;
- Les principaux défis du secteur.

La figure suivante résume les principales informations et données de ce chapitre.

Figure 136 : La perception des entreprises titres-services actives en Région wallonne quant à leur rentabilité et leur futur

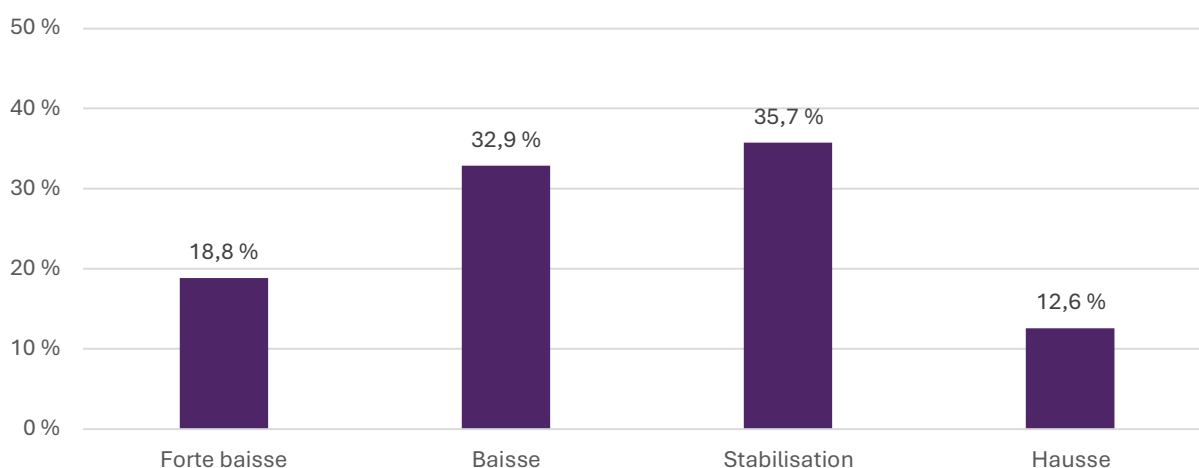


## 5.1 Evolution des résultats d'exploitation selon les entreprises actives en région Wallonne

**Plus d'une entreprise active en région wallonne sur 2 déclare que ses bénéfices d'exploitation ont diminué entre 2021 et 2024**

La dégradation de la santé financière des entreprises observée à travers les résultats de l'analyse financière se confirme également dans les résultats de l'enquête en ligne menée auprès des entreprises. Concernant l'évolution du bénéfice d'exploitation entre 2021 et 2024, plus de la moitié des répondants (51,7 %) déclarent une diminution sur la période, dont une sur cinq (18,8%) une forte baisse. Environ 35,7 % estiment que leur bénéfice est resté stable, tandis que seules 12,6 % des entreprises indiquent avoir enregistré une hausse de leurs résultats.

Figure 137 : Répartition de la réponse à la question « Comment vos bénéfices d'exploitation ont-ils évolué entre 2021 et 2024? »



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises Titres-Services

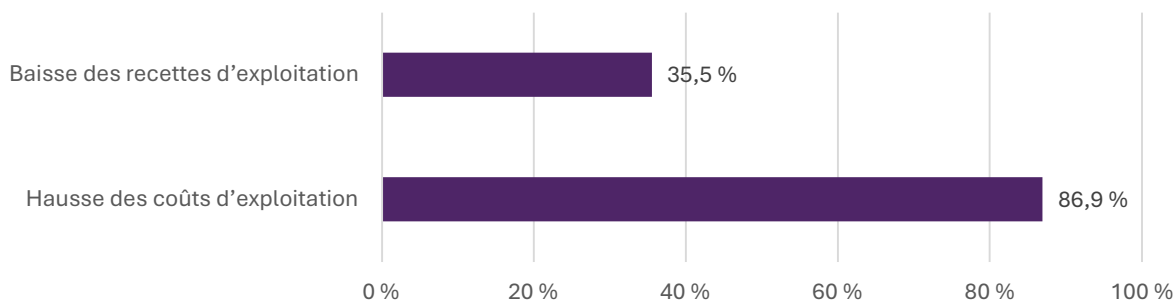
La baisse de la rentabilité des entreprises ces dernières années a été confirmée lors des entretiens que nous avons mené en mars 2025 avec les entreprises. Ainsi, la majorité des entreprises du secteur des titres-services interrogées ont intégré le système des titres-services dès sa mise en place et ont connu des débuts prospères. Toutefois, aujourd'hui, la plupart d'entre elles soulignent les **difficultés croissantes auxquelles elles sont confrontées ces dernières années**. Certaines estiment qu'assurer leur viabilité est désormais plus complexe qu'auparavant. Une gérante partage son témoignage à ce sujet :

« Je suis arrivée dans le système des titres-services lorsque le titre-service était à 6,70 €, et on gagnait beaucoup mieux notre vie que maintenant. »  
(entretiens société commerciale)

Les explications de ces évolutions varient selon les entreprises et sont présentées dans les deux figures suivantes. Parmi celles qui ont déclaré une baisse de leur bénéfice d'exploitation, la grande majorité (86,9 %) attribue cette évolution à une hausse des coûts d'exploitation, tandis qu'un tiers (35,5 %) évoque une baisse des recettes. À l'inverse, parmi les entreprises ayant déclaré une hausse de leur bénéfice, la majorité (84,6 %) l'explique par une augmentation de leurs recettes d'exploitation, tandis qu'un tiers (33,8 %) mentionne une réduction de certains coûts.



Figure 138 : Facteurs expliquant la baisse du bénéfice d'exploitation entre 2019 et 2024 (entreprises ayant déclaré une baisse ou une forte baisse) (N=107)



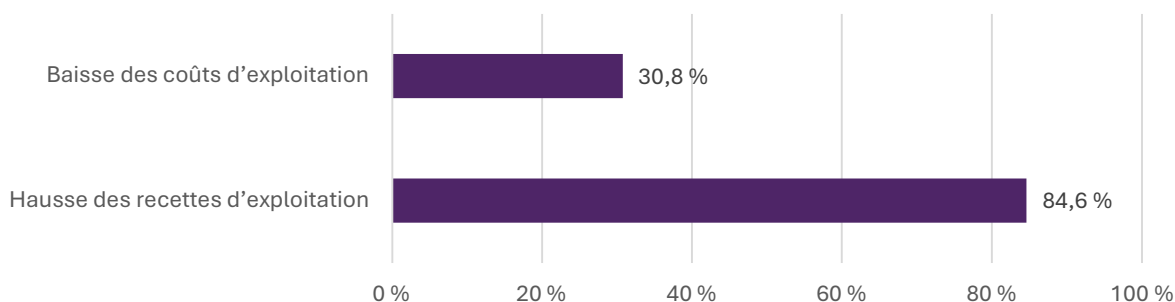
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises Titres-Services

Ces résultats mettent en évidence deux logiques économiques distinctes :

- pour les **entreprises en difficulté**, la hausse des charges (salaires, énergie, déplacements, etc.) constitue le principal facteur de dégradation du bénéfice, plus encore que la contraction de l'activité ;
- à l'inverse, les **entreprises dont la situation s'améliore** doivent leur progression avant tout à une dynamique de revenus (augmentation du volume de prestations, fidélisation ou extension de la clientèle), et plus marginalement à des gains d'efficacité.

Les variations dans les produits et les coûts d'exploitation seront analysées plus en détail dans les sections suivantes, afin de préciser les leviers économiques à l'origine de ces évolutions contrastées.

Figure 139 : Facteurs expliquant la hausse du bénéfice d'exploitation entre 2019 et 2024 (entreprises ayant déclaré une hausse) (N=26)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises Titres-Services





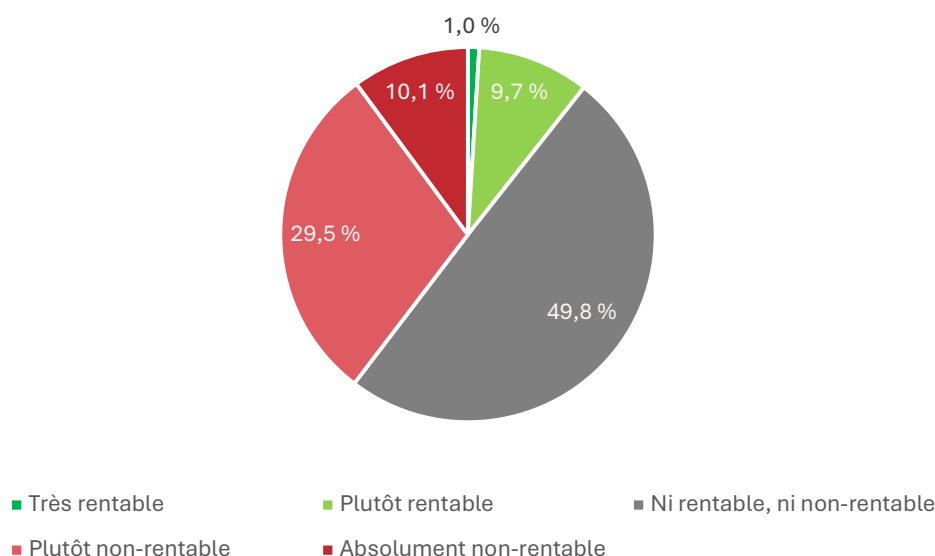
## 5.2 Perception de la rentabilité du dispositif selon les entreprises

### Des activités titres-services perçues comme peu ou pas rentables en Wallonie

Le graphique suivant illustre la perception globale de la rentabilité des activités titres-services par les entreprises actives en région wallonne. Près de la moitié des entreprises interrogées (49,8 %) estiment que leur activité est **ni rentable, ni non rentable**, ce qui traduit une situation d'équilibre fragile et une rentabilité jugée incertaine ou marginale. Un peu moins d'un tiers (29,5 %) la jugent plutôt non rentable, et 10,1 % la considèrent même comme absolument non rentable, soit près de 4 entreprises sur 10 percevant leur activité comme déficitaire. À l'inverse, seules 9,7 % des entreprises se disent plutôt rentables, et 1 % seulement la jugent très rentable. Cette proportion extrêmement limitée traduit potentiellement d'une faible profitabilité structurelle du secteur, déjà mise en évidence par les analyses comptables.

En résumé, la majorité des entreprises titres-services en Wallonie se situent dans une **zone d'équilibre précaire**, tandis qu'une part significative d'entre elles déclarent des difficultés à atteindre la rentabilité, confirmant le caractère structurellement tendu du modèle économique du dispositif.

Figure 140 : Part de la perception globale de la rentabilité des activités titres-services en Région wallonne



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises Titres-Services

### Des écarts de perception de la rentabilité des activités titres-services selon les caractéristiques des entreprises

Le graphique ci-dessous met en évidence les **écarts de perception de la rentabilité** des activités titres-services selon les caractéristiques des entreprises interrogées. En moyenne, 40 % des entreprises considèrent leur activité comme « **plutôt non rentable** » ou « **absolument non rentable** », confirmant les marges financières limitées du secteur. En particulier, les différences suivantes peuvent être mentionnées :

- **Région** : Sur le plan régional, la Wallonie (46 %) se distingue par une proportion élevée d'entreprises jugeant leur activité non rentable, tandis que la Flandre (13 %) et Bruxelles (22 %) présentent des niveaux de satisfaction concernant leur rentabilité nettement supérieurs. Ces écarts reflètent assez bien les différences régionales observées à travers l'analyse financière comptable.
- **Type d'entreprises** : Selon le type d'entreprise, les entreprises d'insertion (58 %), les CPAS (50 %), les ALE et les ASBL (47 %) sont les plus nombreuses à déclarer une activité non rentable, confirmant la fragilité structurelle des acteurs à vocation sociale. À l'inverse, les entreprises

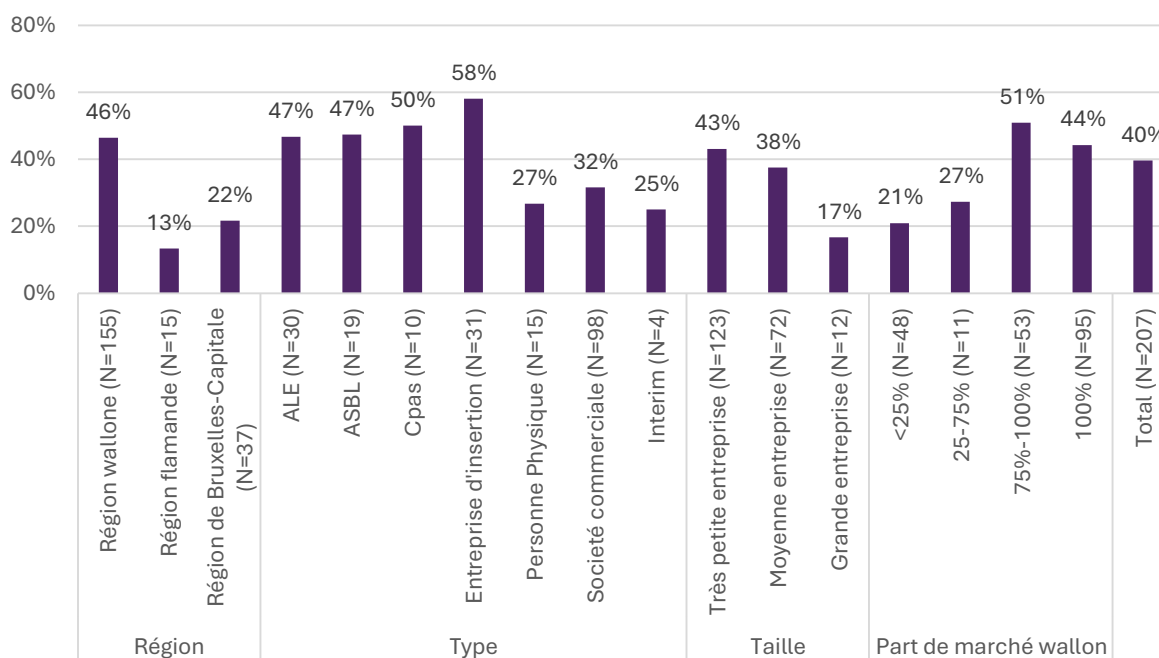


commerciales (32 %), les personnes physiques (27%) et les sociétés d'intérim (25 %) se montrent relativement plus stables financièrement.

- **Taille :** Les petites et moyennes entreprises (43–38 %) affichent des taux relativement similaires, tandis que les grandes entreprises (17 %) se distinguent par une meilleure perception de leur rentabilité, liée à une capacité accrue d'optimisation et d'économies d'échelle.
- **Part de marché wallon :** Enfin, en ce qui concerne la part de marché wallon, ce sont les entreprises les moins actives en Wallonie (<25 % d'activité) qui se perçoivent comme les plus rentables, tandis que les entreprises centrées davantage ou exclusivement sur le marché wallon (respectivement 51% et 44 % non-rentables) rencontrent davantage de difficultés. Cette différence s'explique par la structure du tissu économique : les acteurs fortement ancrés en Wallonie appartiennent plus souvent à l'économie sociale, où la rentabilité reste plus fragile.

En résumé, les perceptions exprimées par les entreprises **correspondent étroitement** aux résultats observés dans **l'analyse financière comptable** : la rentabilité perçue comme faible se concentre dans les acteurs de l'économie sociale, les plus petites structures et les entreprises principalement actives en Wallonie, tandis que les grandes structures, les structures commerciales et multirégionales se déclarent globalement plus stables.

Figure 141 : Part des entreprises qui considèrent que la rentabilité des activités titres-services en Région wallonne est « Plutôt non-rentable » ou « Absolument non-rentable » selon leurs caractéristiques



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises Titres-Services



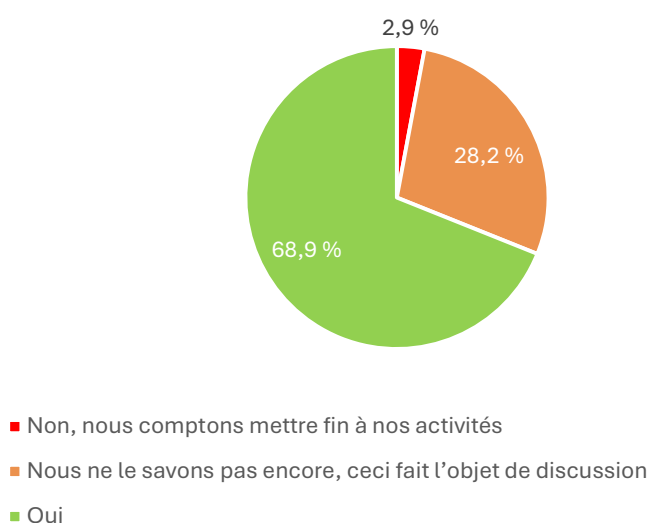
## 5.3 Intentions futures des entreprises quant à leurs activités

### Une majorité d'entreprises souhaitent poursuivre leurs activités malgré un climat d'incertitude

Le graphique suivant illustre la projection d'activité des entreprises titres-services à moyen terme, en particulier leur **intention de poursuivre ou non leurs activités** dans les trois prochaines années. Il apparaît de cette figure que la grande majorité des entreprises interrogées (68,9 %) déclarent souhaiter poursuivre leurs activités, témoignant d'une volonté de continuité malgré un contexte économique difficile. Cependant, près d'un tiers des entreprises (28,2 %) indiquent ne pas encore savoir si elles maintiendront leur activité, signe d'une incertitude importante quant à la viabilité future du modèle. Enfin, 2,9 % des entreprises envisagent clairement d'y mettre fin, une proportion faible mais non négligeable au regard du rôle social et territorial du dispositif.

En résumé, si la majorité des entreprises souhaitent se maintenir dans le secteur, la forte proportion d'acteurs indécis révèle un climat de fragilité et de prudence, en cohérence avec les difficultés de rentabilité mises en évidence précédemment.

Figure 142 : Part des entreprises qui comptent poursuivre leurs activités dans les Titres-Services dans le 3 prochaines années



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises Titres-Services

En annexe de ce rapport, sont présentées les **intentions des entreprises de poursuivre ou non leurs activités** dans le dispositif Titres-Services en fonction de leur profil. Globalement, **aucune tendance nette** ne se dégage entre la perception des difficultés financières et les intentions de poursuite d'activité. Les différences observées selon la taille, le type ou la région ne semblent pas traduire des déterminants économiques clairs, mais plutôt des décisions ad hoc, souvent influencées par des facteurs contextuels, tels que les orientations locales, la volonté de maintenir l'emploi ou des stratégies d'attente face à l'incertitude. Cette hétérogénéité des réponses confirme que la décision de maintien dans le dispositif ne dépend pas uniquement de la rentabilité, mais aussi d'enjeux organisationnels et territoriaux propres à chaque structure.



## 5.4 Principaux défis du secteur selon les entreprises

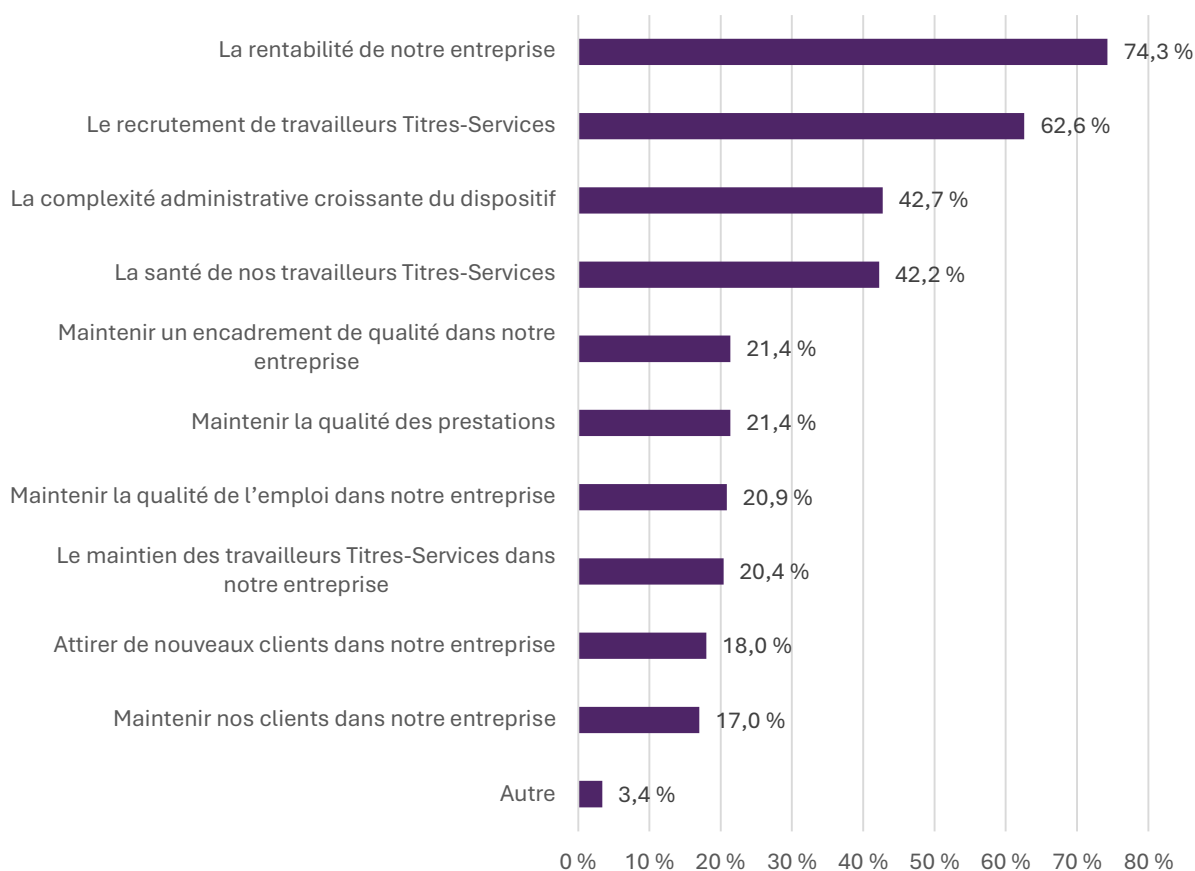
### La rentabilité et la pénurie de main-d'œuvre, au cœur des préoccupations des entreprises titres-services

Enfin, la figure suivante met en évidence les principaux défis identifiés par les entreprises titres-services, révélant une convergence claire autour de certaines préoccupations majeures. La **rentabilité de leur entreprise** arrivent très largement en tête avec près de trois quart (74,3 %) des entreprises qui la cite comme un défi. Cette contrainte s'accompagne d'un second enjeu central, qui sont les **difficultés de recrutement** : 62,6 % des entreprises citent le recrutement de nouveaux travailleurs comme principal défi, confirmant la pénurie structurelle de main-d'œuvre dans le secteur. Cette contrainte s'accompagne d'un troisième enjeu central, la complexité administrative croissante du dispositif (42,7 %), souvent perçue comme un frein à la gestion quotidienne des entreprises.

La santé des travailleurs titres-services (42,2 %) apparaît également comme une préoccupation importante, traduisant la prise de conscience accrue des conditions de travail difficiles et de leurs effets sur la santé des travailleurs. Les autres défis cités – tels que le maintien de la qualité des prestations, le suivi du personnel ou encore la fidélisation des clients – concernent environ un cinquième des entreprises et renvoient davantage à la stabilisation du modèle économique qu'à sa survie immédiate.

En résumé, les entreprises identifient avant tout des **défis humains et organisationnels** – pénurie de main-d'œuvre, lourdeur administrative et santé au travail – qui pèsent plus lourdement que les enjeux commerciaux, confirmant que la viabilité du dispositif dépend d'abord de sa capacité à attirer et à soutenir durablement les travailleurs.

Figure 143 : Les principaux défis du secteur selon les entreprises (choix multiple)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises Titres-Services



Enfin, il est important de mentionner que, même si cette période n'est pas couverte dans l'évaluation, plusieurs entreprises ont mentionné dans l'enquête leur **inquiétude suite à l'indexation des salaires** de 0,77 euros en 2025. Si les employeurs reconnaissent la légitimité des hausses de salaire – perçues comme un moyen d'améliorer l'attractivité du métier et de répondre aux difficultés de recrutement – ils soulignent également leur impact direct sur la rentabilité déjà fragile du secteur et ce même si les frais administratifs sont désormais autorisés. Les différentes citations reprises ci-dessous et issues de l'enquête illustrent cette inquiétude.

*« A présent, le ministre nous impose de supporter seuls une augmentation de 77 centimes bruts, ce qui représente un coût total de 1,50€ pour l'entreprise. Je suis très content pour les aides-ménager·e·s, elles le méritent bien. Je suis aussi content pour nous puisqu'au plus le salaire est haut, au plus il est facile de recruter. Mais il n'y a pas de secret, une augmentation de 1,50€ ne peut pas être absorbée avec les bénéfices que nous avons. »*

*« L'augmentation des 0.77 € avec effet rétroactif va coûter énormément aux entreprises. »*

*« L'euro qui a été remis par heure aux entreprises n'a pas servi à grand-chose avec les obligations de formations supplémentaires et l'augmentation de 0.77€ NETS par heure de travail aux travailleurs. »*

*« Depuis que les salaires des travailleurs ont augmentés en Flandre et en Wallonie les bénéfices sont faibles voire inexistants. Beaucoup d'entreprises vont fermer endéans l'année 2026 c'est une certitude. » (enquête entreprises)*



## **PARTIE 5 Focus sur le comportement des utilisateurs face aux évolutions du dispositif**





# 1. Introduction

---

Cette partie vise à analyser en profondeur le comportement des utilisateurs wallons des Titres-Services face aux évolutions du dispositif. Elle s'appuie principalement sur l'enquête quantitative en ligne menée en 2024 auprès de 2.838 utilisateurs actifs en Région wallonne. Cette enquête permet d'examiner leurs pratiques d'usage, leur niveau de satisfaction, leur perception des coûts ainsi que leurs réactions potentielles à différentes hypothèses de modification du cadre financier.

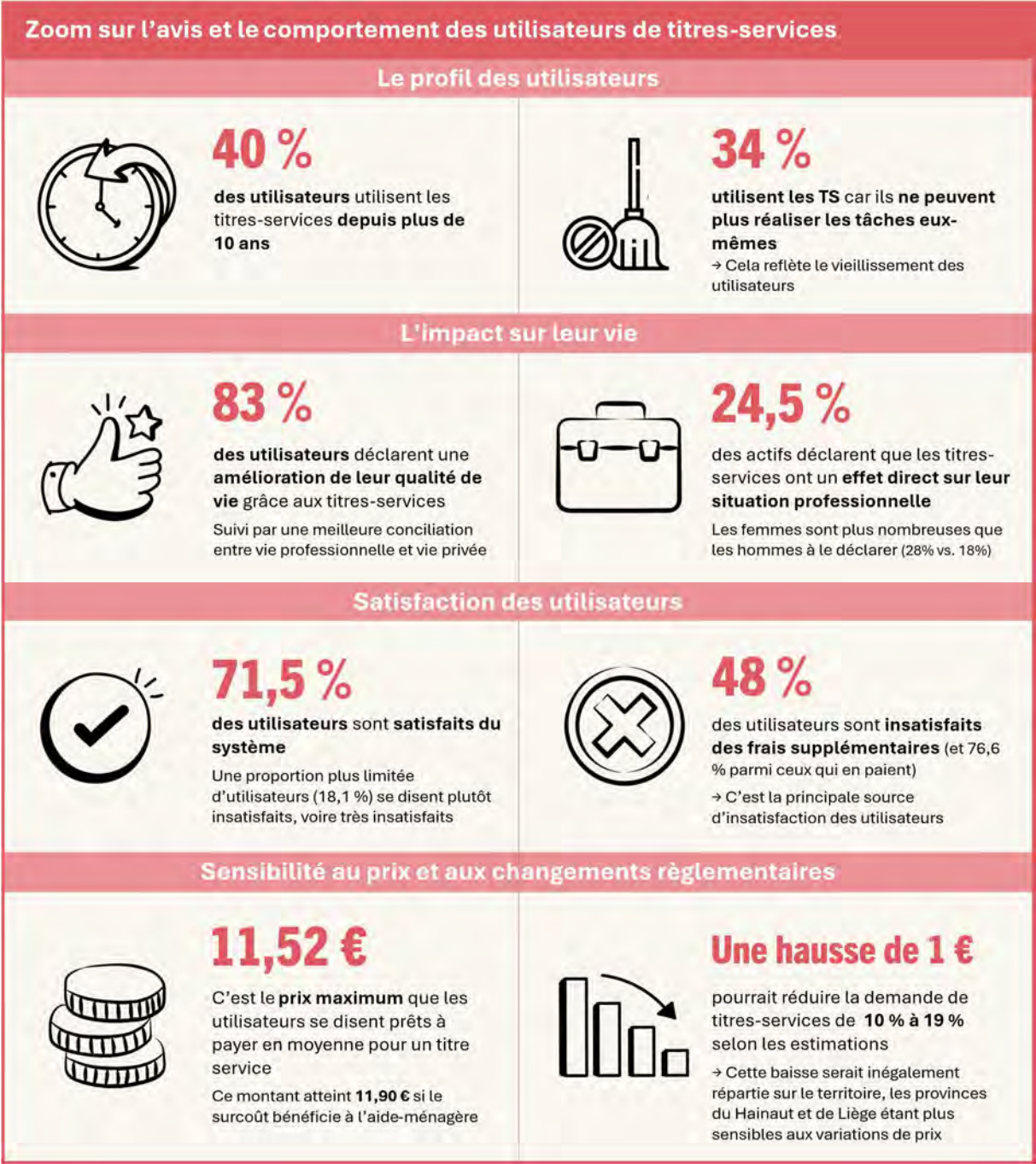
L'analyse proposée repose sur une approche centrée sur les ménages, afin de comprendre les logiques de recours au dispositif, son impact concret sur l'organisation de la vie quotidienne et la sensibilité des utilisateurs aux paramètres économiques qui structurent le système. Cette partie est structurée comme suit :

- **Les raisons d'utilisation des Titres-Services** : cette section analyse l'ancienneté du recours au dispositif, les types d'activités concernées ainsi que les motivations qui sous-tendent l'externalisation des tâches ménagères.
- **L'impact de l'utilisation des Titres-Services sur les ménages wallons** : cette section examine les effets du dispositif sur l'organisation du temps, la conciliation entre vie professionnelle et vie privée et le bien-être des utilisateurs.
- **Le niveau de satisfaction des utilisateurs** : cette section évalue la satisfaction globale à l'égard du dispositif et identifie les éventuels points d'amélioration perçus.
- **Le prix des Titres-Services et les frais supplémentaires** : cette section analyse la perception du coût du dispositif, la sensibilité aux frais additionnels et la manière dont ces éléments influencent le comportement des utilisateurs.
- **L'impact des hausses récentes du prix des Titres-Services** : cette section examine les ajustements de comportement déclarés à la suite des augmentations intervenues entre 2023 et 2025.
- **Les arrêts et intentions d'arrêt du recours aux Titres-Services** : cette section analyse les raisons invoquées par les utilisateurs qui ont cessé ou envisagent de réduire leur consommation, ainsi que les alternatives envisagées pour l'organisation des tâches ménagères.
- **L'avis des utilisateurs relatif aux différentes possibilités de modification du dispositif** : cette section explore les réactions à différents scénarios de réforme, tels que la suppression de la déduction fiscale ou des hausses de prix accompagnées de la suppression des frais supplémentaires.
- **L'analyse de l'élasticité-prix des Titres-Services et de l'impact sur l'emploi** : cette dernière section propose une estimation de la sensibilité de la demande aux variations de prix et examine les effets potentiels sur le volume d'activité et l'emploi dans le secteur, sur base des données historiques administratives disponibles et de l'enquête utilisateur.

L'ensemble de ces analyses vise à éclairer les marges d'évolution du dispositif et à objectiver les effets attendus de différentes hypothèses de réforme sur son usage et sa soutenabilité. L'infographie suivante résume les principales informations et données de ce chapitre.



Figure 144 : Les utilisateurs face aux évolutions du dispositif



## 2. Les raisons d'utilisation des titres-services

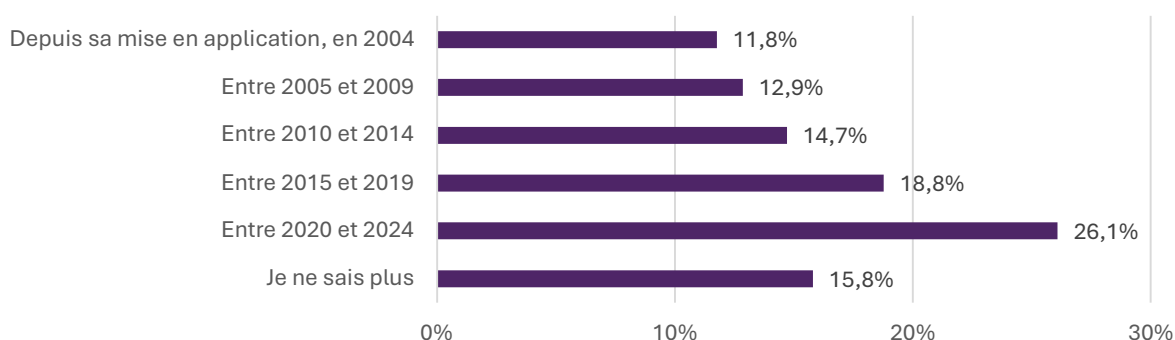
Ce chapitre analyse les modalités d'utilisation des Titres-Services, en s'attachant plus particulièrement à l'ancienneté d'utilisation, aux types d'activités concernées et aux motivations qui sous-tendent l'externalisation de ces activités.

### Environ trois utilisateurs sur cinq utilisent le dispositif depuis plus de 5 ans

Les résultats de l'enquête mettent en évidence une forte fidélité des utilisateurs wallons au dispositif. Environ trois utilisateurs sur cinq recourent aux Titres-Services depuis plus de cinq ans. Comme l'illustre la figure présentée ci-dessous, une large majorité des répondants (58,1 %) a commencé à utiliser les Titres-Services avant 2019, tandis que 26,1 % déclarent y avoir recours depuis 2021.

Sans surprise, l'ancienneté d'utilisation apparaît étroitement liée à l'âge des répondants. Parmi les utilisateurs de moins de 45 ans, 43,7 % ont commencé à utiliser les Titres-Services entre 2020 et 2024, contre 24,2 % des utilisateurs âgés de 65 ans et plus (voir tableau en annexe).

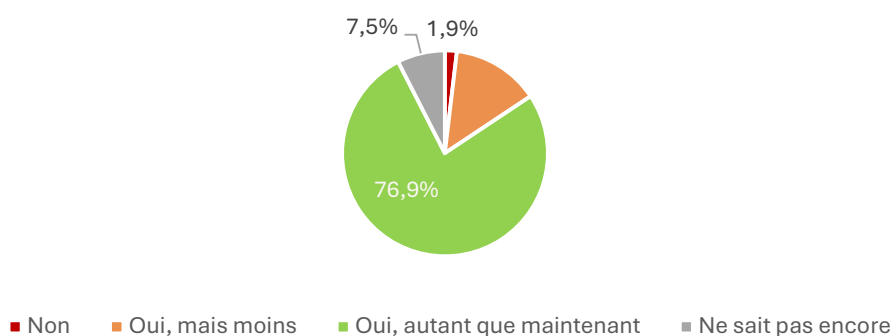
Figure 145 : Début d'utilisation des Titres-Services par les utilisateurs



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services

Dans la même perspective, les résultats présentés dans la figure ci-après montrent qu'une très large majorité des utilisateurs actifs de Titres-Services en 2024 (76,9 %) déclarent vouloir maintenir un niveau d'utilisation équivalent dans les mois à venir. Seule une part marginale des utilisateurs actifs (1,9 %) envisagent de cesser totalement le recours aux Titres-Services. Il convient toutefois de souligner que 13,7 % des utilisateurs déclarent envisager une poursuite de leur consommation à un niveau inférieur. Les facteurs expliquant cette intention de diminution seront analysés dans les sections suivantes (cf. section 5.7).

Figure 146 : Intention concernant la consommation dans les prochains mois parmi ceux qui utilisent encore actuellement le dispositif (N=2697)



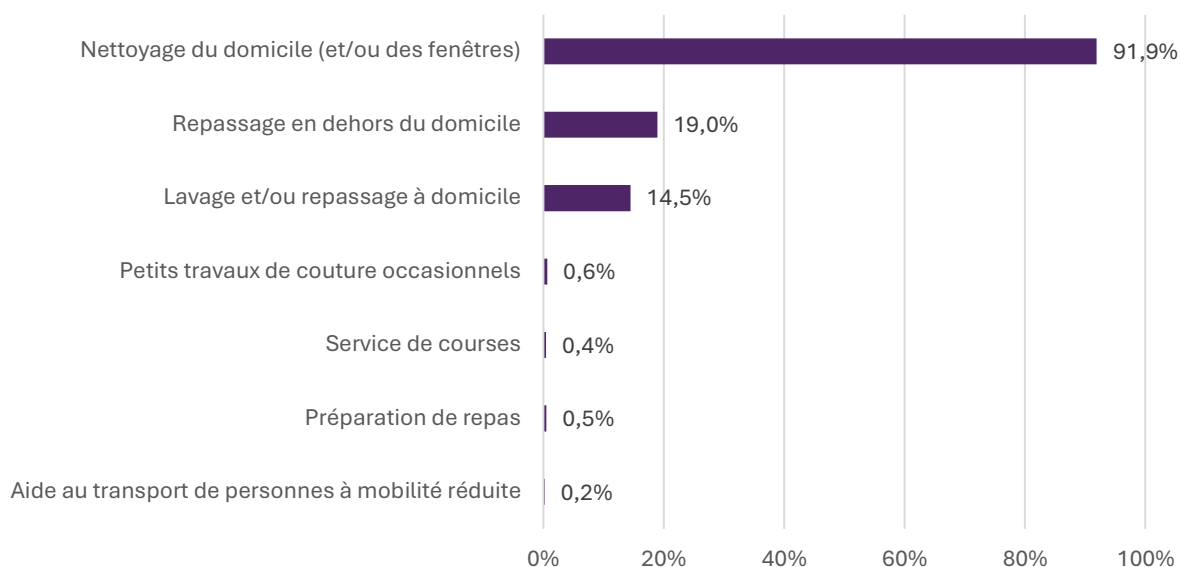
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services



## Le nettoyage du domicile, principal usage des Titres-Services

L'enquête menée auprès des utilisateurs met en évidence une **prédominance très nette du nettoyage du domicile dans les usages du dispositif**. Près de 91,9 % des répondants déclarent recourir aux Titres-Services pour l'externalisation de ces tâches. Le repassage effectué en dehors du domicile concerne un peu moins d'un utilisateur sur cinq. Par ailleurs, 14,5 % des utilisateurs indiquent utiliser les Titres-Services pour des activités de lavage ou de repassage du linge à domicile. Les autres types d'activités prévues par le dispositif ne sont mobilisés que de manière marginale.

Figure 147 : Activités demandées par les utilisateurs titres-services



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services

## Seul 6 % des utilisateurs indiquent avoir eu recours au travail non déclaré avant leur utilisation des Titres-Services

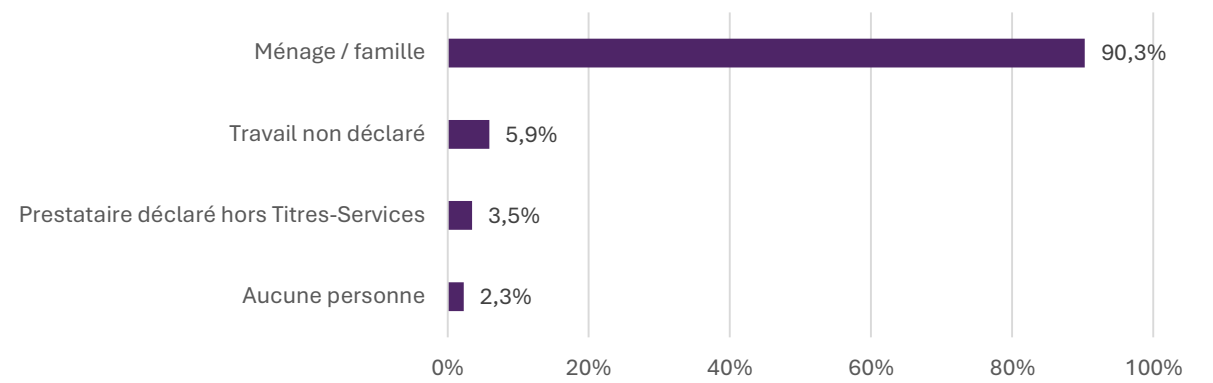
L'enquête a également porté sur les modalités de prise en charge des tâches ménagères avant l'utilisation des Titres-Services. Comme l'illustre la figure présentée ci-après, pour **un peu plus de neuf utilisateurs sur dix, ces tâches étaient auparavant réalisées par les personnes concernées elles-mêmes ou par leur entourage proche**. Pour ces utilisateurs, le recours aux Titres-Services constitue dès lors un levier d'externalisation de ces activités, permettant de dégager du temps au profit d'autres usages (cf. infra pour un développement plus approfondi).

Au total, **5,9 % des utilisateurs déclarent avoir eu recours au travail non déclaré avant leur entrée dans le dispositif**. Cette proportion varie toutefois sensiblement selon l'année d'adhésion. Les utilisateurs entrés dans le système en 2004, année de son lancement, sont proportionnellement plus nombreux à déclarer un recours antérieur au travail au noir (12,8 %). À l'inverse, cette part est nettement plus faible parmi les utilisateurs ayant intégré le dispositif plus récemment : elle s'élève à 2 % pour ceux entrés entre 2020 et 2024.

Cette diminution relative s'explique vraisemblablement par l'élargissement progressif du public des utilisateurs au fil du temps. À mesure que le dispositif s'est institutionnalisé et diffusé dans la société wallonne, de nouveaux profils ont intégré le système, dont une part importante ne recourait pas auparavant au travail non déclaré. La normalisation et la forte visibilité du dispositif ont ainsi pu contribuer à faire évoluer les pratiques et les normes sociales en matière d'externalisation des tâches ménagères, réduisant progressivement la proportion d'utilisateurs issus du marché informel.



Figure 148 : Personne(s) chargée(s) du ménage avant l'utilisation des titres-services



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services. Note : question à choix multiples.

À titre comparatif, une enquête réalisée en 2023 en Région de Bruxelles-Capitale indique que 13 % des utilisateurs y avaient recours au travail non déclaré avant d'entrer dans le système des Titres-Services. Ce niveau, sensiblement plus élevé que celui observé en Wallonie, peut notamment s'expliquer par des différences de contexte territorial. La Région de Bruxelles-Capitale se caractérise par une forte densité urbaine et une concentration importante de l'offre et de la demande de travail domestique, ce qui est susceptible de faciliter les mises en relation informelles. Ces éléments constituent toutefois des hypothèses d'interprétation, qui nécessiteraient des analyses complémentaires pour être confirmées. Cette comparaison suggère ainsi que le rôle de formalisation joué par le dispositif des Titres-Services dépend en partie du contexte territorial et des pratiques préexistantes en matière de travail domestique.

Tableau 36 : Personne(s) chargée(s) du ménage avant l'utilisation des titres-services, selon l'année d'entrée dans le dispositif

|                                          | Dès sa mise<br>en<br>application<br>(en 2004) | Entre 2005<br>et 2009 | Entre 2010<br>et 2014 | Entre 2015<br>et 2019 | Entre 2020<br>et 2024 |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Ménage / famille                         | 78,3%                                         | 88,2%                 | 94,3%                 | 93,6%                 | 94,2%                 |
| Travail non déclaré                      | 12,8%                                         | 5,9%                  | 1,5%                  | 2,1%                  | 2,0%                  |
| Prestataire déclaré hors Titres-Services | 9,3%                                          | 3,4%                  | 2,7%                  | 1,1%                  | 1,8%                  |
| Aucune personne                          | 3,1%                                          | 2,9%                  | 1,5%                  | 3,5%                  | 1,7%                  |

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services. Note : question à choix multiples.

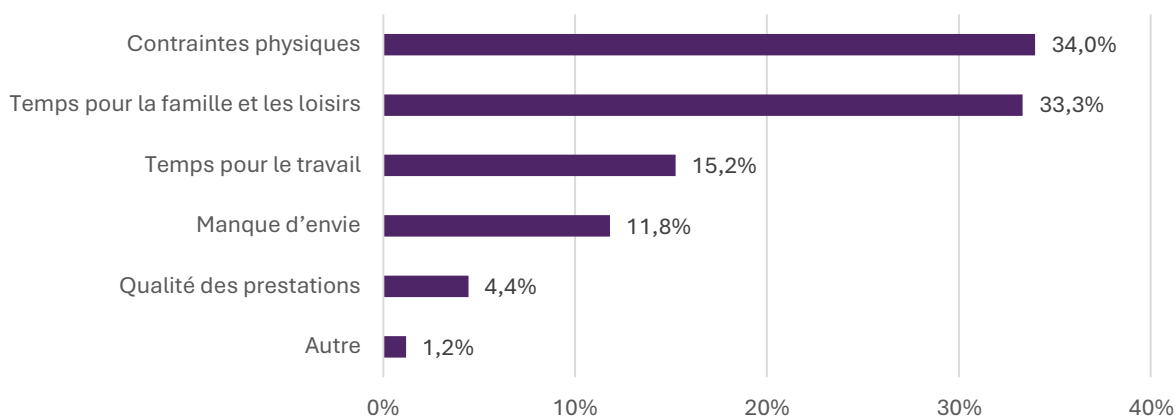
Un glissement des motivations d'utilisation des Titres-Services : d'une logique de conciliation vie professionnelle-vie privée vers une logique de contrainte physique

L'analyse des données issues de l'enquête 2024 met en évidence une hiérarchie claire des motivations d'utilisation des Titres-Services par les ménages wallons.

Comme l'indique la figure ci-dessous, la principale raison d'utilisation des Titres-Services invoquée est la **contrainte physique** : 34,0 % des répondants déclarent ne pas être en mesure d'assumer eux-mêmes la réalisation des tâches ménagères. Cette motivation arrive désormais en première position. Les raisons liées à la **conciliation entre vie professionnelle et vie privée** – qui constitue l'un des objectifs initiaux du dispositif – apparaissent en seconde position. 33,3 % des utilisateurs indiquent recourir aux Titres-Services afin de dégager du temps pour d'autres activités, notamment les loisirs et le temps consacré à la famille, tandis que 15,2 % mentionnent explicitement la volonté de libérer du temps pour leur activité professionnelle. Par ailleurs, 11,8 % des répondants invoquent une absence de volonté d'effectuer eux-mêmes ces tâches et 4,4 % mettent en avant la recherche d'une meilleure qualité d'exécution.



Figure 149 : Principale raison de l'utilisation des titres-services



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services

La **comparaison avec les résultats de l'enquête wallonne** menée en 2019 met en évidence une évolution des motivations d'utilisation des Titres-Services. En 2019, les raisons liées à la conciliation entre vie professionnelle et vie privée occupaient une place plus centrale parmi les motifs invoqués. Entre 2019 et 2024, on observe une progression marquée du motif lié aux contraintes physiques. Cette évolution s'inscrit dans un contexte de vieillissement du public utilisateur en Wallonie. Les données administratives attestent en effet d'une augmentation continue de la part des utilisateurs âgés, en particulier des 65 ans et plus, au sein du dispositif. Ce changement de profil se reflète directement dans les motivations déclarées : 69 % des utilisateurs âgés de 65 ans et plus indiquent que la raison principale de leur recours aux Titres-Services est liée à des limitations ou contraintes physiques (voir annexe). Le dispositif tend ainsi à jouer un **rôle croissant de soutien au maintien à domicile des personnes âgées**, en complément (et de plus en plus en substitution) de sa fonction initiale de conciliation des temps de vie.

La **comparaison avec la Région de Bruxelles-Capitale** met en évidence un profil distinct. L'enquête bruxelloise de 2023 indique que les motivations dominantes y restent davantage liées à la conciliation travail et temps de vie (28 % pour l'activité professionnelle, 26% pour les activités de loisir), tandis que la contrainte physique représente seulement 18 % des réponses. Cette différence s'explique en partie par la structure démographique et socio-économique propre à Bruxelles, caractérisée par une population plus jeune et une proportion plus importante d'actifs en âge de travailler.





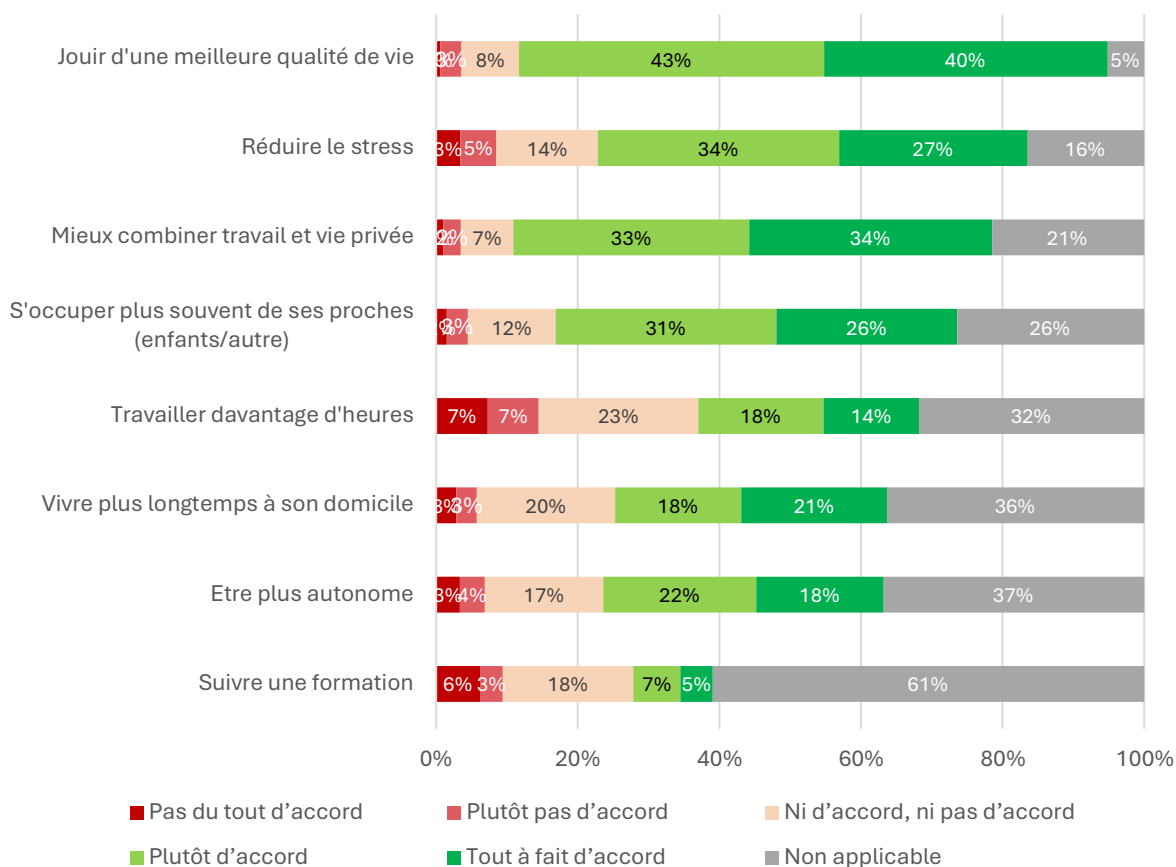
### 3. L'impact de l'utilisation des Titres-Services sur les ménages wallons

Dans ce chapitre, nous analysons l'impact de l'utilisation de Titres-Services sur les ménages wallons et en particulier sur la qualité de vie, la vie professionnelle, la vie familiale mais également sur le temps de travail, sur base de l'enquête effectuée auprès des utilisateurs.

#### Le dispositif des Titres-Services wallons atteint son objectif de faciliter la conciliation travail-famille des utilisateurs

Après nous être intéressés aux raisons d'utilisation des Titres-Services, la figure ci-dessous présente les impacts qui ont été générés sur les utilisateurs du fait de leur utilisation des Titres-Services. Elle est commentée ci-après.

Figure 150 : Impacts des Titres-Services sur les usagers



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services



Comme l'illustre la figure présentée ci-dessous, l'impact le plus fréquemment cité par les utilisateurs wallons des Titres-Services concerne l'**amélioration de la qualité de vie au sens large**. Une très large majorité des répondants (83 %) déclarent en effet bénéficier d'une meilleure qualité de vie grâce à leur recours au dispositif. Ce résultat souligne le rôle central des Titres-Services dans l'allègement des contraintes quotidiennes et dans l'amélioration du bien-être général des ménages utilisateurs.

Les effets liés à la **conciliation entre vie professionnelle et vie privée** constituent le deuxième ensemble d'impacts les plus souvent mentionnés. Ainsi, 67 % des utilisateurs estiment que les Titres-Services leur permettent de mieux articuler leurs obligations professionnelles et personnelles, tandis que 61 % déclarent une diminution de leur niveau de stress. Par ailleurs, 57 % des répondants indiquent que le dispositif leur permet de consacrer davantage de temps à leurs enfants et/ou à un proche, confirmant le rôle du dispositif dans le soutien aux responsabilités familiales.

D'autres impacts, cités par une part plus restreinte mais néanmoins significative des utilisateurs, renvoient à des **enjeux d'autonomie et de maintien à domicile**. Ainsi, 40 % des répondants déclarent que les Titres-Services renforcent leur autonomie, et 39 % estiment que le dispositif leur permet de vivre plus longtemps à leur domicile. Ces résultats peuvent être mis en lien avec la présence importante de personnes âgées parmi les utilisateurs, pour lesquelles l'accès à ce type d'aide constitue un facteur clé de maintien de l'indépendance. La comparaison avec les résultats de l'enquête wallonne de 2019 montre que ces dimensions étaient déjà présentes mais à un niveau légèrement inférieur. En 2019, 36,5 % des utilisateurs estimaient que les Titres-Services renforçaient leur autonomie tandis que 32,8 % déclaraient qu'ils leur permettaient de vivre plus longtemps à domicile. La progression observée en 2024 confirme ainsi le renforcement du rôle du dispositif comme levier de maintien à domicile, en lien avec le vieillissement du public utilisateur.

Enfin, le dispositif exerce également un **effet non négligeable sur la participation au marché du travail**. Près d'un tiers des utilisateurs (31 %) indiquent que le recours aux Titres-Services leur permet ou leur a permis de travailler davantage d'heures, ce qui suggère un impact réel du dispositif sur la disponibilité pour l'emploi et l'intensité de l'activité professionnelle. En revanche, les effets en matière de formation apparaissent plus limités : seuls 11 % des répondants déclarent que les Titres-Services facilitent l'accès à une formation. Ces résultats indiquent que, si le dispositif contribue de manière tangible au soutien de l'activité professionnelle, son rôle en matière de montée en compétences demeure secondaire du point de vue des utilisateurs.

Dans l'ensemble, ces résultats indiquent clairement que **le dispositif des Titres-Services atteint son objectif principal de facilitation de la conciliation entre vie professionnelle, vie familiale et vie privée**, tout en contribuant plus largement à l'amélioration de la qualité de vie et au maintien de l'autonomie des utilisateurs.

### **Un impact significatif du dispositif sur le temps de travail des utilisateurs**

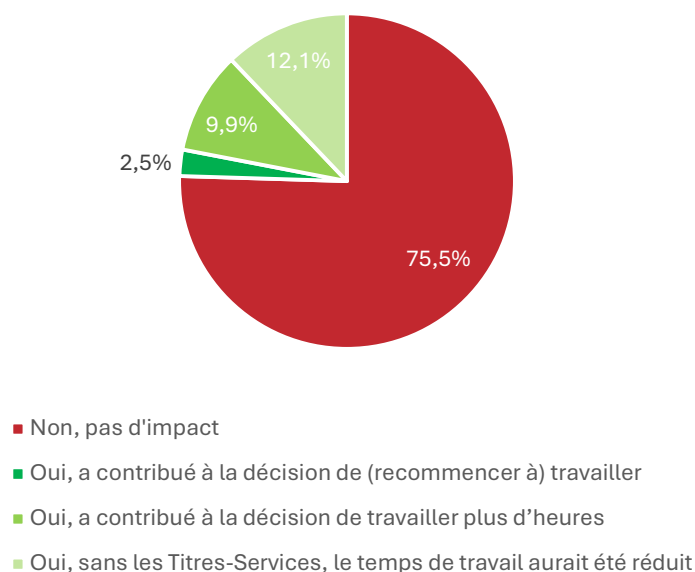
L'enquête permet également d'analyser plus finement l'impact de l'utilisation des Titres-Services sur le temps de travail des utilisateurs actuellement en emploi, qu'ils soient salariés ou indépendants. Un premier constat général s'impose : **près d'un quart de ces utilisateurs (24,5 %) déclarent que le recours aux Titres-Services a eu un effet direct sur leur situation professionnelle<sup>50</sup>** en termes de volume de travail.

---

<sup>50</sup> Notons toutefois une légère dissonance avec la section précédente, où 31 % des répondants indiquent que le recours aux Titres-Services leur permet ou leur a permis de travailler davantage d'heures. Cette différence s'explique par le fait que la question précédente était formulée au présent et au passé et adressée à l'ensemble des répondants (« Grâce à l'utilisation des Titres-Services, je (ou un membre de mon ménage) peux/pouvais... »), tandis que la question actuelle n'a été posée qu'aux personnes occupant actuellement un emploi. La question précédente inclut donc probablement aussi des personnes qui ont pu bénéficier de cet avantage dans le passé, mais pour lesquelles ce n'est plus le cas aujourd'hui.



Figure 151 : Impact de l'utilisation des titres-services sur le travail de l'utilisateur parmi ceux qui ont un travail (N=1528)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services

Il ressort de la figure ci-dessus que les utilisateurs en emploi sont :

- 12,1 % à considérer que, sans les Titres-Services, leur temps de travail aurait été réduit. En moyenne, ces travailleurs estiment qu'ils travailleraient 5 heures 45 en moins par semaine sans les Titres-Services ;
- 9,9 % à considérer que les Titres-Services ont contribué à ce qu'ils travaillent plus d'heures. En moyenne, ces travailleurs estiment qu'ils travaillent 6 heures en plus par semaine grâce aux Titres-Services ;
- 2,5 % à considérer que les Titres-Services ont contribué à leur décision de (recommencer à) travailler.

Dans l'ensemble, ces résultats témoignent d'effets significatifs du dispositif sur la participation au marché du travail et sur le volume d'heures prestées par les utilisateurs en emploi. Ils mettent en évidence des effets de retour potentiels pour les finances publiques, via le paiement d'impôts et de cotisations sociales supplémentaires. Ainsi, le dispositif des Titres-Services ne se limite pas à la formalisation de l'emploi des aide-ménagères, mais contribue également, de manière indirecte, à soutenir et à accroître l'offre de travail des utilisateurs eux-mêmes.

La comparaison temporelle met en évidence un renforcement de l'impact du dispositif sur le temps de travail des utilisateurs en Wallonie. En 2019, 17 % des utilisateurs wallons en emploi déclaraient que les Titres-Services avaient une influence sur leur volume de travail, contre 24,5 % en 2024. Cette progression indique que, pour les utilisateurs actifs concernés, le dispositif joue un rôle accru de soutien à la participation au marché du travail.

Deux dynamiques semblent donc coexister en Wallonie. D'une part, la part croissante d'utilisateurs recourant aux Titres-Services pour des raisons liées aux contraintes physiques et au vieillissement signifie qu'une fraction plus importante des bénéficiaires n'est pas – ou plus – en situation d'augmenter son offre de travail. Pour ces publics, le dispositif relève principalement d'un soutien au maintien à domicile plutôt que d'un levier d'activation professionnelle. D'autre part, lorsque le recours est motivé par des objectifs de conciliation entre vie professionnelle et vie privée, l'impact sur l'emploi apparaît plus marqué qu'auparavant, comme en témoigne l'augmentation de la proportion d'utilisateurs déclarant un effet sur leur temps de travail.



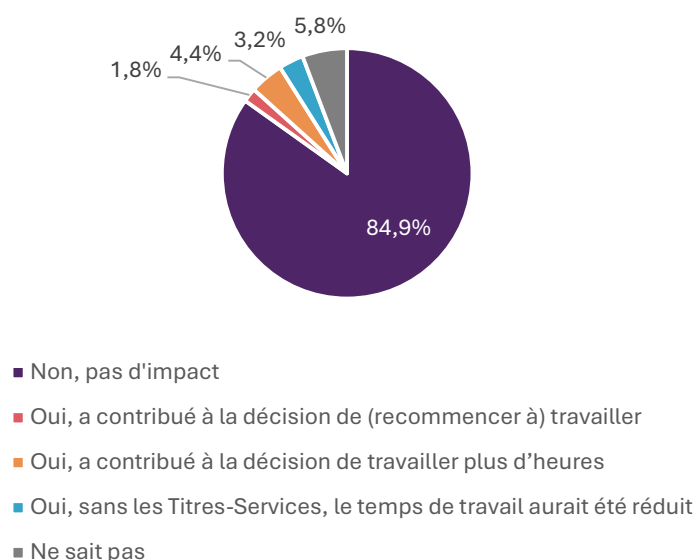
La comparaison avec Bruxelles montre que cet effet demeure encore plus important dans un contexte où la population utilisatrice est plus jeune et davantage insérée sur le marché du travail : 27 % des utilisateurs bruxellois en emploi déclarent un impact sur leur temps de travail. La structure démographique et socio-économique régionale constitue dès lors un facteur déterminant dans l'ampleur des effets de retour liés à la participation au marché du travail.

### Un impact globalement similaire sur le temps de travail des partenaires, d'ampleur plus limitée

Cette dynamique se retrouve, bien que dans une moindre mesure, lorsqu'on examine l'impact sur le partenaire au sein des ménages où celui-ci ou celle-ci est en emploi. Pour 9,4 % des utilisateurs concernés, les Titres-Services ont eu un effet sur la situation professionnelle du partenaire. Plus précisément, 3,2 % estiment que, sans le dispositif, le temps de travail de leur partenaire aurait été réduit (-5 heures 15 en moyenne par semaine), 4,4 % considèrent qu'il a contribué à une augmentation du temps de travail (+5 heures 45 en moyenne), et 1,8 % indiquent qu'il a influencé la décision de (re)travailler.

L'effet sur le partenaire apparaît ainsi plus limité que l'effet direct sur l'utilisateur ou l'utilisatrice, ce qui renforce l'idée que le dispositif agit prioritairement comme un soutien à l'activité de la personne qui assume la charge domestique la plus importante.

Figure 152 : Impact de l'utilisation des titres-services sur le travail du partenaire de l'utilisateur parmi ceux qui ont un travail (N=1117)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services

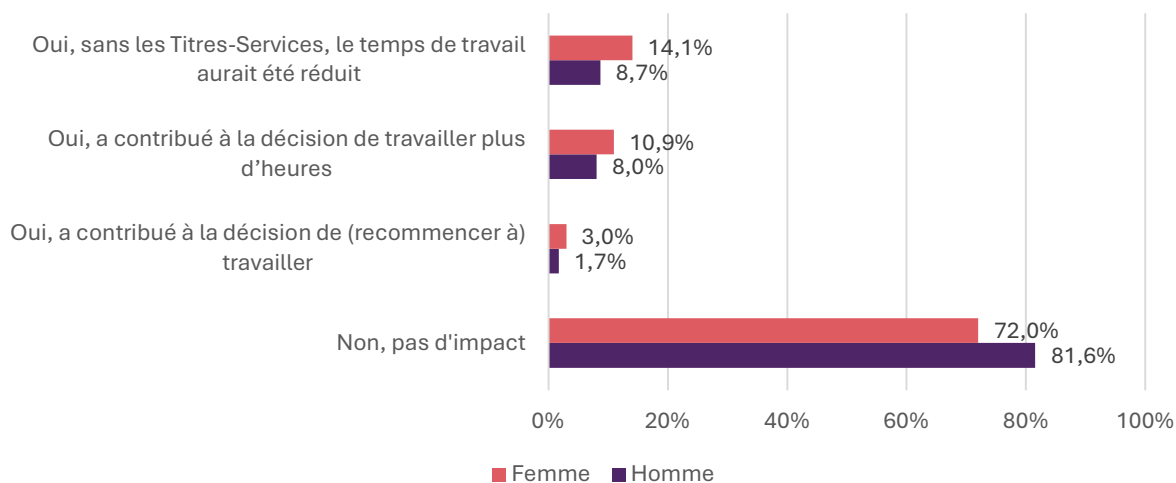
### Les Titres-Services comme levier indirect de soutien à l'activité féminine et à l'égalité professionnelle

L'impact du dispositif sur le temps de travail apparaît nettement différencié selon le genre. Les femmes sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à déclarer que le recours aux Titres-Services a eu un effet sur leur situation professionnelle : la figure ci-dessous nous montre que 28 % des utilisatrices en emploi indiquent un impact sur leur temps de travail, contre 18,4 % des hommes. Cet écart suggère que le dispositif contribue au soutien de l'activité professionnelle des femmes, en participant à l'allègement de la charge domestique, qui continue de peser



majoritairement sur elles<sup>51</sup>. À ce titre, les Titres-Services constituent un levier indirect mais significatif en faveur de l'égalité professionnelle et économique entre les femmes et les hommes.

Figure 153 : Impact de l'utilisation des titres-services sur le travail de l'utilisateur parmi ceux qui ont un travail selon le genre (N=1528)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services

« Ce dispositif est vraiment une bouée d'oxygène pour les familles et notamment pour les mamans qui travaillent, vu que c'est nous qui assumons la grande partie des tâches ménagères qu'on le veuille ou non... »

Verbatim issu de l'enquête utilisateur

<sup>51</sup> Service Public de Wallonie - Direction de la Cohésion sociale (2021). Plan genre. 2020-2024. <https://ediwall.wallonie.be/plan-genre-2020-2024-2021-083464>



## 4. Le niveau de satisfaction des utilisateurs des Titres-Services

Dans ce chapitre, nous nous penchons sur la satisfaction des utilisateurs concernant les Titres-Services. Nous nous y intéressons en particulier à leur degré de satisfaction global et en lien avec plusieurs dimensions du dispositif.

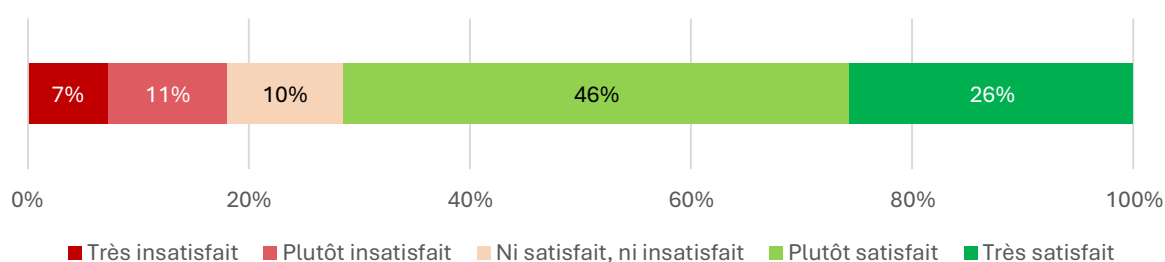
### Un niveau de satisfaction globalement élevé à l'égard du dispositif des Titres-Services

La figure présentée ci-après illustre le niveau de satisfaction des utilisateurs à l'égard du dispositif des Titres-Services wallons dans son ensemble. Les résultats mettent en évidence un **degré de satisfaction globalement élevé : 71,5 % des répondants déclarent être plutôt ou très satisfaits du système**. À l'inverse, une proportion nettement plus limitée d'utilisateurs (18,1 %) se disent plutôt insatisfaits, voire très insatisfaits.

Ces éléments témoignent d'une perception largement positive du dispositif par ses bénéficiaires, confirmant son acceptabilité sociale et sa pertinence du point de vue des utilisateurs. Plusieurs répondants ont d'ailleurs souligné l'utilité du dispositif dans leur quotidien à la fin du questionnaire. Comme l'exprime l'un d'eux, « *Ce dispositif est vraiment une bouée d'oxygène pour les familles* », tandis qu'un autre souligne qu'il constitue « *une excellente aide pour les personnes seules et âgées* ». D'autres insistent également sur l'importance sociale du système, en rappelant qu'il permet de « *rémunérer des personnes en sécurité, mieux que le travail au noir* ».

Les commentaires mettent aussi en évidence l'attachement de certains utilisateurs à la personne qui intervient à leur domicile. Plusieurs répondants soulignent la qualité de leur aide-ménagère, par exemple : « *Mon aide-ménagère vient depuis près de 15 ans. Elle est fiable et professionnelle* » ou encore « *Très satisfaite de la prestataire qui vient chez moi depuis des années* ». Ces témoignages illustrent la dimension relationnelle du service et la valeur accordée à la stabilité des intervenantes.

Figure 154 : Niveau de satisfaction global des utilisateurs quant au système des Titres-Services wallons



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services

Le tableau en annexe montre que, **parmi les utilisateurs se déclarant très insatisfaits, les personnes âgées de 65 ans et plus sont surreprésentées (10,5 %) par rapport aux moins de 45 ans (5,1 %) et aux 45-64 ans (5,7 %)**. L'insatisfaction est également plus marquée chez les personnes ayant recours au dispositif en raison de contraintes physiques (10,1 %) ainsi que chez celles qui l'utilisent pour garantir un certain niveau de qualité du ménage (8,1 %). À l'inverse, les utilisateurs motivés principalement par un manque d'envie sont les moins représentés parmi les très insatisfaits (4,3 %).





## Les frais supplémentaires, principale source d'insatisfaction des utilisateurs

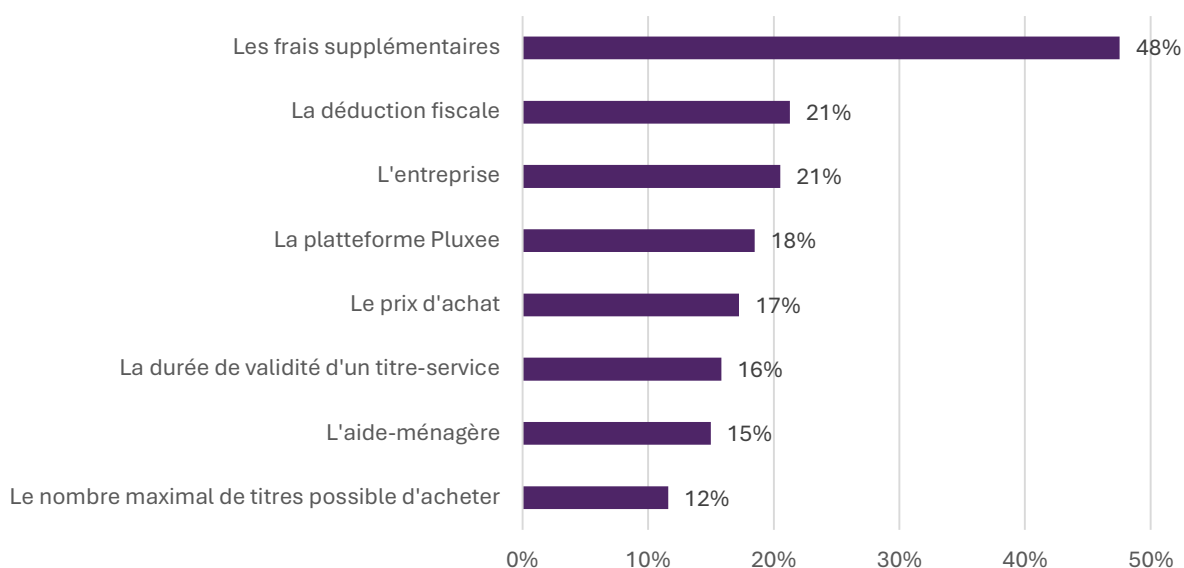
L'enquête a également permis d'examiner plus finement les **sources d'insatisfaction des utilisateurs à l'égard de différents aspects du dispositif des Titres-Services wallon**. Les niveaux d'insatisfaction varient sensiblement selon les dimensions analysées, révélant des enjeux distincts en matière de perception et d'acceptabilité du dispositif.

Les **frais supplémentaires** apparaissent de loin comme le principal point de friction pour les **utilisateurs**. Près de la moitié des répondants (48 %) se déclarent insatisfaits de cet aspect. Cette proportion augmente fortement lorsque l'analyse est restreinte aux seuls utilisateurs effectivement concernés par ces frais : parmi ceux-ci, **76,6 % expriment une insatisfaction**. Ce résultat met en évidence une sensibilité particulièrement marquée des utilisateurs aux coûts additionnels associés au recours aux Titres-Services.

Les commentaires ouverts recueillis en fin de questionnaire illustrent clairement cette perception. Plusieurs répondants dénoncent des frais jugés excessifs ou insuffisamment justifiés. Certains estiment par exemple que « *les frais administratifs sont scandaleux* » ou encore que « *les sociétés de titres-services profitent du système avec des frais supplémentaires qui ne bénéficient pas aux aide-ménagères* ». D'autres soulignent le manque de transparence entourant ces coûts : « *Je ne comprends pas le montant des frais administratifs imposés* » ou encore « *ces frais semblent surtout enrichir les sociétés, pas les travailleurs* ». Plusieurs utilisateurs expriment également une préférence pour une hausse transparente du prix du titre plutôt que pour l'ajout de frais distincts, comme en témoigne ce commentaire : « *Je préférerais payer le titre-service plus cher plutôt que des frais supplémentaires imposés par l'agence* ».

Notons qu'au moment de la rédaction de ce rapport, un comparateur des frais supplémentaires appliqués par les entreprises de titres-services en Wallonie a été rendu public le 2 mars 2026. Cet outil vise à renforcer la transparence sur les frais pratiqués par les entreprises agréées et répond, au moins partiellement, aux interrogations exprimées par certains utilisateurs.

Figure 155 : Part des utilisateurs insatisfaits concernant les éléments suivants



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services

D'autres sources d'insatisfaction, bien que moins marquées, concernent également certains éléments structurants du système. **Environ un utilisateur sur cinq (21 %) se déclare insatisfait de la déduction fiscale**. Plusieurs répondants estiment en effet que l'avantage fiscal s'est progressivement réduit au fil du temps, certains considérant par exemple que « *la déduction fiscale est devenue insignifiante* » ou encore que « *le système est de moins en moins intéressant avec la baisse de la déductibilité* ».



Par ailleurs, 21 % des répondants se déclarent également insatisfaits de leur entreprise de Titres-Services. Les commentaires ouverts mettent en évidence plusieurs critiques concernant le rôle et le fonctionnement de certaines entreprises agréées. Plusieurs répondants évoquent notamment un manque de suivi ou de communication de la part des agences : « *aucun suivi de l'agence, l'impression que l'agence encaisse mais ne fait rien* » ou encore « *je dois souvent contacter moi-même l'agence pour savoir pourquoi l'aide-ménagère ne vient pas* ». Certains répondants critiquent également la gestion du personnel par les entreprises de titres-services, en particulier en ce qui concerne les remplacements en cas d'absence ou le suivi des prestations. Ainsi, un utilisateur indique que « *le remplacement d'un travailleur titres-services n'est jamais proposé quand cette personne est absente* ». D'autres appellent également à un encadrement plus strict du secteur, estimant par exemple que « *plus de contrôle sur les sociétés de titres-services serait bienvenu car certaines donnent vraiment l'impression de gérer leur personnel comme au 19ème siècle* ».

Les aspects plus opérationnels du dispositif génèrent des niveaux d'insatisfaction plus modérés. La plateforme Pluxee est jugée insatisfaisante par 18 % des utilisateurs. Les commentaires mettent notamment en évidence des difficultés techniques ou ergonomiques liées à l'utilisation de la plateforme. Certains utilisateurs mentionnent par exemple des problèmes de connexion ou de navigation : « *le site Pluxee ne fonctionne jamais* », « *impossible de me connecter sur la plateforme* » ou encore « *le système de paiement est archaïque* ». Plusieurs répondants regrettent également l'absence de solutions de paiement modernes : « *il serait beaucoup plus simple de pouvoir payer directement via l'application ou avec un QR code* ».

Le prix d'achat du titre-service suscite, quant à lui, l'insatisfaction de 17 % des répondants. Cette préoccupation pourrait s'accroître en cas de nouvelles hausses tarifaires, celles-ci étant susceptibles de réduire l'attractivité du dispositif. Plusieurs répondants évoquent d'ailleurs explicitement le risque d'un retour vers des formes informelles d'emploi domestique : « *si ça augmente encore, on risque de revoir une résurgence du travail au noir* » ou encore « *à force d'augmenter le coût des titres-services et de réduire la déduction fiscale, le travail au noir risque de reprendre* ».

Enfin, la durée de validité des titres (16 %), la satisfaction à l'égard de l'aide-ménagère (15 %) et le nombre maximal de titres pouvant être achetés (12 %) apparaissent comme des points de tension plus ponctuels.

En ce qui concerne la durée de validité des titres, certains verbatims illustrent les difficultés rencontrées par les utilisateurs lorsque les prestations sont interrompues ou irrégulières, par exemple en cas de maladie de l'aide-ménagère. Plusieurs répondants estiment ainsi que la durée de validité des titres est parfois trop courte : « *Durée de validité des titres services trop courte. On ne sait pas prévoir les congés et absences de la nettoyeuse* » ou encore « *J'ai déjà perdu des titres parce que la femme de ménage était malade* ».

S'agissant de la satisfaction à l'égard de l'aide-ménagère, certains commentaires évoquent des questions liées à la qualité du travail ou à la formation du personnel. Plusieurs répondants mentionnent par exemple que « *le ménage est souvent fait en surface* » ou encore que « *les aides ménagères ne sont pas assez formées* ».

Enfin, quelques répondants évoquent les limites liées au nombre maximal de titres pouvant être achetés, certains estimant que le dispositif pourrait offrir davantage de flexibilité. Ainsi, certains considèrent que « *le nombre de titres-services au prix de base est insuffisant* » ou encore qu'« *il faudrait pouvoir en obtenir de manière illimitée* ».

Les résultats mettent en évidence que l'insatisfaction des utilisateurs se concentre principalement sur les coûts associés au dispositif, en particulier les frais supplémentaires appliqués par certaines entreprises. Les autres points de tension identifiés (relatifs à la déduction fiscale, au fonctionnement des entreprises ou à certains aspects opérationnels) apparaissent plus secondaires. Dans ce contexte, la transparence des coûts et l'encadrement des pratiques des entreprises semblent constituer des enjeux clés pour maintenir la confiance des utilisateurs dans le dispositif.



## 5. Le prix des Titres-Services

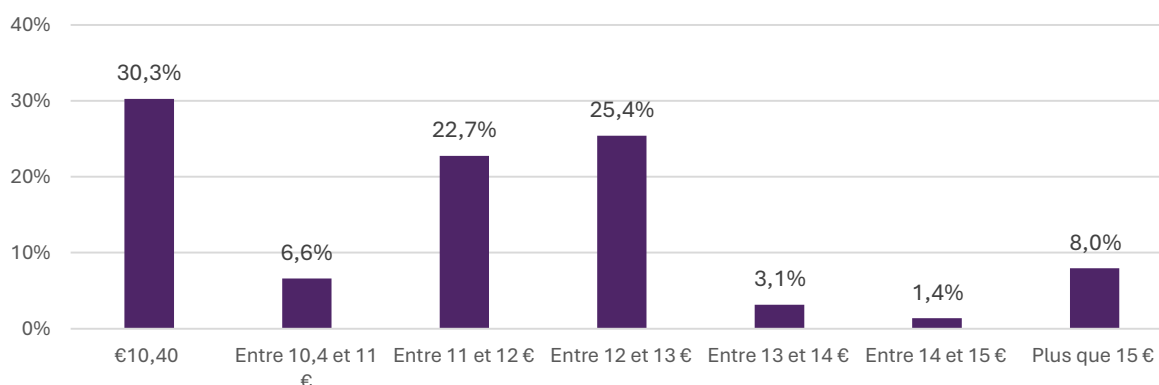
Dans ce chapitre nous nous intéressons au prix des Titres-Services. Nous y abordons plus en détail le prix maximum que les utilisateurs sont prêts à payer par Titre-Service ainsi que les éventuels frais supplémentaires à payer outre le prix des Titres-Services.

### En moyenne, les utilisateurs actifs de Titres-Services se déclarent disposés à payer jusqu'à 11,52 € par Titre-Service

L'enquête a permis d'interroger les utilisateurs sur le prix maximum qu'ils seraient prêts à payer, en tenant compte de leurs moyens financiers personnels et de l'évolution du coût de la vie. En excluant les répondants ayant définitivement cessé d'utiliser les Titres-Services en 2024, le **prix maximum moyen déclaré s'élève à 11,52 € par Titre-Service**.

Cette valeur moyenne masque toutefois d'importantes disparités entre les utilisateurs. Comme l'illustre le graphique ci-après, les niveaux de prix jugés acceptables varient fortement selon les situations individuelles, révélant une hétérogénéité marquée des capacités et de la disposition à payer. La répartition des réponses montre notamment qu'**une proportion significative d'utilisateurs (30,3 %) ne se dit pas disposée à payer davantage que le prix actuel de 10,40 € par Titre-Service**, tandis qu'à l'inverse, seule une minorité des répondants (12,5 %) se déclare prête à payer plus de 13 € par Titre-Service.

Figure 156 : Prix maximum que l'utilisateur (encore actif) est prêt à mettre pour un titre-service (N=2697)



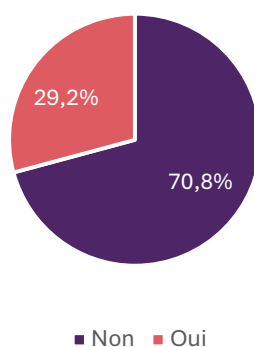
Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services. Note : 2,6 % des répondants ne savent pas.

### Près de trois utilisateurs sur dix se déclarent prêts à payer davantage si le surcoût bénéficie directement aux aide-ménagères

L'enquête a également interrogé les utilisateurs sur le prix maximum qu'ils seraient prêts à payer par Titre-Service afin de permettre une amélioration des conditions de travail et de la rémunération des aide-ménagères. Les résultats montrent que **29,2 % des répondants se disent disposés à payer un prix plus élevé dans cet objectif**, soit une proportion supérieure à celle observée lorsque le prix est envisagé uniquement au regard du coût de la vie et de leurs moyens financiers personnels.



Figure 157 : Part des utilisateurs (encore actifs) qui sont prêts à payer davantage si le coût supplémentaire bénéficie à l'aide-ménagère (N=2697)

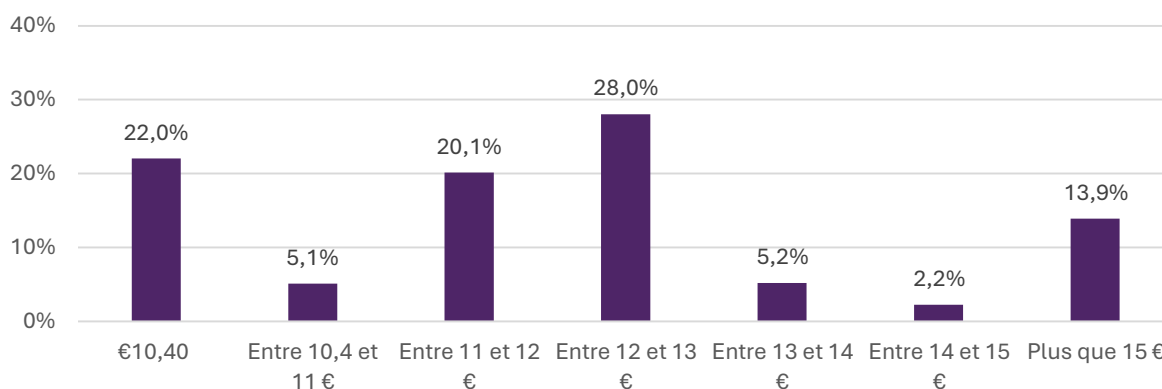


Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services

Cette sensibilité à la finalité sociale du surcoût se traduit également dans les montants déclarés. En excluant les utilisateurs ayant définitivement cessé d'utiliser les Titres-Services, le **prix maximum moyen que les utilisateurs se disent prêts à payer dans ce cas s'élève à 11,90 € par Titre-Service**, contre 11,52 € lorsque seuls le coût de la vie et les moyens financiers des utilisateurs sont pris en compte (voir annexe). Ces résultats suggèrent un attachement relativement marqué des utilisateurs aux conditions de travail et à la rémunération des aide-ménagères.

La figure suivante confirme cette évolution dans la distribution des réponses. La part des utilisateurs qui fixent le prix actuel comme plafond maximal diminue sensiblement si le coût supplémentaire bénéficie à l'aide-ménagère, passant de 30,3 % à 22 %. À l'inverse, la proportion de répondants prêts à payer plus de 13 € par Titre-Service augmente nettement, pour atteindre 21,3 % (contre 12,5 % précédemment).

Figure 158 : Prix maximum que l'utilisateur (encore actif) est prêt à mettre pour un titre-service si le coût supplémentaire bénéficie à l'aide-ménagère (N=2697)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services. Note : 3,4 % des répondants ne savent pas.



## Une disposition à payer hétérogène selon les profils socio-économiques des utilisateurs

Afin d'identifier les profils d'utilisateurs les plus sensibles à une éventuelle hausse tarifaire, le tableau ci-dessous présente les résultats ventilés selon différentes caractéristiques sociodémographiques et socio-économiques.

Tableau 37 : Prix moyen maximum que l'utilisateur (encore actif) est prêt à mettre pour un titre-service (N=2697)

|                                          |                                      | Prix max       |
|------------------------------------------|--------------------------------------|----------------|
| Classe d'âge                             | Moins de 45 ans                      | 11,43          |
|                                          | Entre 45 et 64 ans                   | 11,54          |
|                                          | 65 ans et plus                       | 11,57          |
| Situation familiale                      | Couple avec enfants                  | 11,41          |
|                                          | Couple sans enfants                  | 11,64          |
|                                          | Famille monoparentale                | 11,41          |
|                                          | Célibataire                          | 11,54          |
| Situation professionnelle                | Salariés                             | 11,48          |
|                                          | Indépendants et aidants              | 11,87          |
|                                          | Demandeurs d'emploi                  | 11,68          |
|                                          | Pensionnés ou prépensionnés          | 11,73          |
|                                          | Autres                               | 11,34          |
| Revenu net du ménage                     | 1000 € par mois ou moins             | 10,72          |
|                                          | Entre 1 000 € et 2 000 € par mois    | 11,31          |
|                                          | Entre 2 000 € et 3 000 € par mois    | 11,60          |
|                                          | Entre 3 000 € et 4 000 € par mois    | 11,63          |
|                                          | Entre 4 000 € et 5 000 € par mois    | 11,37          |
|                                          | Entre 5 000 € et 6 000 € par mois    | 11,50          |
|                                          | Plus de 6 000 € par mois             | 12,04          |
| Raison d'utilisation des titres-services | Contraintes physiques                | 11,53          |
|                                          | Temps pour la famille et les loisirs | 11,43          |
|                                          | Temps pour le travail                | 11,50          |
|                                          | Manque d'envie                       | 11,78          |
|                                          | Qualité des prestations              | 11,69          |
|                                          | Autre                                | 11,27          |
| Province                                 | Brabant Wallon                       | 11,77          |
|                                          | Hainaut                              | 11,28          |
|                                          | Liège                                | 11,53          |
|                                          | Luxembourg                           | 11,75          |
|                                          | Namur                                | 11,63          |
| <b>Total</b>                             |                                      | <b>11,52 €</b> |

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services

Les résultats montrent que le prix maximum que les utilisateurs se déclarent prêts à payer varie sensiblement selon leurs caractéristiques sociodémographiques et socio-économiques. Les principaux enseignements peuvent être synthétisés comme suit :



- **L'âge** : Les écarts selon l'âge sont relativement limités. Le prix maximum déclaré augmente légèrement avec l'âge, passant de 11,43 € chez les moins de 45 ans à 11,57 € chez les 65 ans et plus. L'âge apparaît donc comme un facteur secondaire dans la détermination de la disposition à payer.
- **La situation familiale** : Les différences restent modérées. Les couples sans enfants affichent la disposition à payer la plus élevée (11,64 €), tandis que les couples avec enfants et les familles monoparentales présentent un montant légèrement inférieur (11,41 €). Les célibataires se situent dans la moyenne (11,54 €). Ces écarts suggèrent une influence modérée de la composition du ménage.
- **La situation professionnelle** : Les disparités sont plus marquées selon le statut professionnel. Les indépendants et aidants déclarent le prix maximum le plus élevé (11,87 €), suivis des pensionnés ou prépensionnés (11,73 €) et des demandeurs d'emploi (11,68 €). Les salariés se situent légèrement en dessous de la moyenne (11,48 €), tandis que la catégorie « autres » affiche le montant le plus faible (11,34 €). Le statut professionnel constitue ainsi un facteur plus discriminant que l'âge ou la situation familiale.
- **Le niveau de revenus du ménage** : Sans surprise, il s'agit du déterminant le plus structurant. Le prix maximum déclaré augmente globalement avec le niveau de revenu, passant de 10,72 € pour les ménages disposant de 1 000 € par mois ou moins à 12,04 € pour ceux dont le revenu dépasse 6 000 € mensuels. Malgré quelques fluctuations intermédiaires, la tendance générale confirme que la capacité financière conditionne fortement la disposition à payer.
- **La raison principale d'utilisation des Titres-Services** : La disposition à payer varie également selon la motivation du recours au dispositif. Les utilisateurs invoquant un manque d'envie déclarent le prix maximum le plus élevé (11,78 €), suivis de ceux mettant en avant la qualité des prestations (11,69 €). À l'inverse, les personnes recourant aux Titres-Services pour libérer du temps pour la famille et les loisirs (11,43 €) ou pour des motifs classés en « autre » (11,27 €) affichent une disposition à payer inférieure à la moyenne générale (11,52 €). Les utilisateurs mentionnant des contraintes physiques (11,53 €) ou le temps pour le travail (11,50 €) se situent quant à eux très proches de la moyenne. Ces résultats suggèrent que la disposition à payer est légèrement plus élevée lorsque le recours au dispositif relève d'un choix de confort ou d'une exigence de qualité, tandis qu'elle est plus modérée lorsque l'usage s'inscrit davantage dans une logique organisationnelle ou contrainte.
- **La province de résidence** : Des écarts territoriaux apparaissent également. Les montants les plus élevés sont observés dans le Brabant wallon (11,77 €) et en province de Luxembourg (11,75 €), tandis que le Hainaut affiche le prix maximum moyen le plus faible (11,28 €). Ces différences sont cohérentes avec les disparités socio-économiques entre provinces.

Dans l'ensemble, les résultats mettent en évidence une disposition à payer relativement homogène autour de la moyenne de 11,52 €, mais avec des variations significatives selon plusieurs caractéristiques des utilisateurs. Le niveau de revenus apparaît comme le principal facteur explicatif des écarts observés, confirmant que la capacité contributive des ménages structure fortement la disposition à payer. Le statut professionnel et la localisation géographique jouent également un rôle non négligeable, bien que plus modéré. Enfin, les raisons d'utilisation du dispositif influencent aussi la disposition à payer : celle-ci tend à être plus élevée lorsque le recours aux Titres-Services relève d'un choix de confort ou d'une exigence de qualité, et plus modérée lorsqu'il s'inscrit dans une logique organisationnelle ou contrainte. Ces éléments suggèrent qu'une hausse uniforme du prix des Titres-Services pourrait avoir un impact différencié non seulement selon la capacité financière des ménages, mais aussi selon leur profil socio-économique et leur rapport au dispositif.





## 6. L'impact de la hausse du prix des Titres-Services entre 2023 et 2025

Ce chapitre analyse l'impact de la hausse du prix du Titre-Service intervenue à partir de 2024, après une longue période de stabilité tarifaire. L'analyse porte sur l'évolution observée entre 2023, lorsque le prix des premiers titres était encore de 9 €, et 2025<sup>52</sup>, où il s'établit à 10,40 €, en tenant compte des ajustements tarifaires successifs intervenus entre-temps.

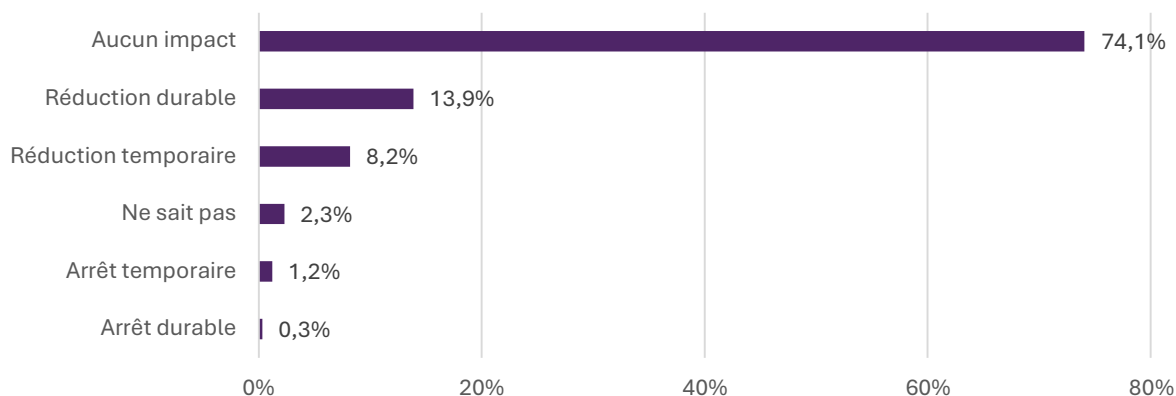
### Pour près de trois quarts des utilisateurs, le passage de 9 € à 10,40 € n'a pas eu d'impact sur leur recours aux Titres-Services

Le tableau suivant analyse l'impact de l'augmentation du prix du Titre-Service sur l'utilisation du dispositif entre 2023 et 2025. Il ressort que pour une large majorité des utilisateurs (74,1 %), la hausse tarifaire n'a entraîné aucun changement dans leur consommation de Titres-Services. À l'inverse, **près d'un quart des répondants (23,6 %) déclarent avoir été impactés par cette augmentation**.

Parmi ces derniers, une minorité a adopté une réaction temporaire, sous la forme d'une réduction temporaire de l'usage (8,2 %) ou d'un arrêt temporaire (1,2 %). En revanche, une part plus importante des utilisateurs concernés (14,2 %) déclare avoir procédé à une **réduction durable de leur recours aux Titres-Services**, principalement par une diminution durable du volume consommé (13,9 %), les arrêts durables demeurant très marginaux (0,3 %).

Ces résultats suggèrent une **relative résilience de la demande face à la hausse du prix du Titre-Service**, celle-ci n'ayant entraîné de modifications durables du comportement de consommation que pour une minorité d'utilisateurs, principalement sous la forme d'une réduction du volume plutôt que d'un abandon du dispositif.

Figure 159 : Impact de l'augmentation du prix du Titre-service de 9 € à 10,4 € entre 2023 et 2025 sur la consommation des utilisateurs



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services

### Les familles monoparentales davantage affectées par la hausse des prix

Si l'on se concentre sur les utilisateurs déclarant que la hausse du prix des Titres-Services n'a eu aucun impact sur leur consommation (74 % au total), on observe dans la figure suivante que cette proportion élevée masque en réalité des écarts significatifs selon les caractéristiques sociodémographiques et les motivations de recours au dispositif.

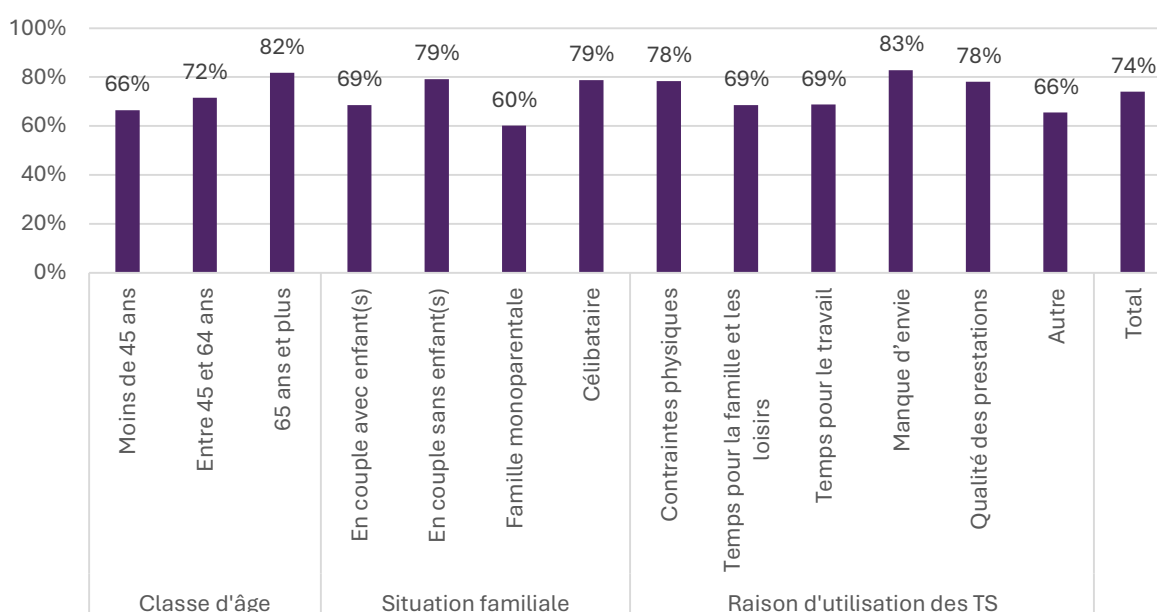
<sup>52</sup> Initialement, la présente évaluation couvre la période 2021-2024. Toutefois, l'enquête ayant été réalisée en octobre 2025, les répondants ont également été interrogés au sujet des hausses tarifaires intervenues en 2025.



- **L'âge** apparaît comme un facteur particulièrement structurant. La part des utilisateurs déclarant n'avoir constaté aucun impact augmente nettement avec l'âge : elle est de 66 % chez les moins de 45 ans, 72 % chez les 45–64 ans et atteint 82 % chez les 65 ans et plus. Les utilisateurs les plus âgés semblent donc nettement moins sensibles à la hausse tarifaire, ce qui peut s'expliquer par un recours plus souvent lié à des besoins structurels ou à des contraintes physiques, rendant la consommation moins ajustable. À l'inverse, les plus jeunes disposent potentiellement de marges d'arbitrage plus importantes, ce qui accroît leur sensibilité au prix.
- **La situation familiale** met également en évidence des différences significatives. Les familles monoparentales apparaissent comme les plus affectées, avec seulement 60 % déclarant l'absence d'impact. Les couples avec enfants se situent légèrement en dessous de la moyenne (69 %), tandis que les couples sans enfants et les célibataires affichent des proportions nettement plus élevées (79 %). Ces résultats suggèrent que les ménages disposant de ressources plus contraintes, ou supportant une charge familiale plus importante, sont davantage sensibles à la hausse des prix, alors que les ménages sans enfants disposent d'une plus grande capacité d'absorption.
- **La raison principale d'utilisation des Titres-Services** joue également un rôle déterminant. Les utilisateurs invoquant un manque d'envie déclarent le plus fréquemment l'absence d'impact (83 %), suivis de ceux mentionnant des contraintes physiques (78 %) ou la qualité des prestations (78 %). À l'inverse, les personnes utilisant les Titres-Services pour libérer du temps pour la famille, les loisirs ou le travail sont plus sensibles à la hausse (69 % dans les deux cas), de même que celles classées dans la catégorie « autre » (66 %). Ces écarts traduisent une distinction entre un usage perçu comme nécessaire ou structurel, moins sensible au prix, et un usage davantage lié à un arbitrage organisationnel ou à un choix de confort, potentiellement plus ajustable en cas d'augmentation tarifaire.

Dans l'ensemble, si la hausse du prix n'a pas entraîné de modification déclarée de consommation pour une large majorité d'utilisateurs, les résultats mettent en évidence des effets différenciés selon l'âge, la situation familiale et la motivation d'usage. La sensibilité au prix semble plus marquée chez les publics financièrement plus contraints ou disposant de marges d'ajustement plus limitées, ainsi que lorsque le recours au dispositif relève davantage d'un arbitrage que d'une nécessité structurelle.

*Figure 160 : Part des utilisateurs qui déclarent que l'augmentation du prix du Titre-service de 9 € à 10,4 € entre 2023 et 2025 n'a eu aucun impact sur leur consommation, selon certaines caractéristiques*



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services



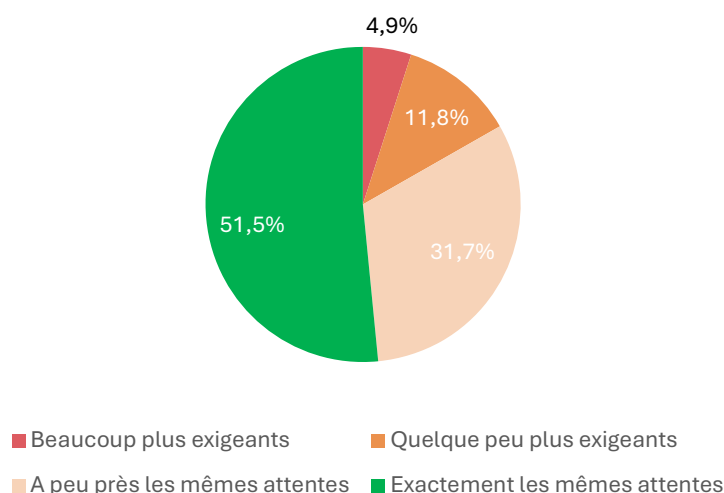
### Certains utilisateurs déclarent des attentes accrues en matière de qualité des prestations depuis les hausses de prix

Les utilisateurs ont été interrogés sur l'évolution de leurs attentes à la suite de l'augmentation du prix du Titre-Service, passé de 9 € à 10,40 € entre 2023 et 2025. Une majorité relative (51,5 %) indique que cette hausse n'a pas modifié leurs attentes. Près d'un tiers des répondants (31,7 %) déclarent toutefois avoir à peu près les mêmes attentes qu'auparavant, tandis qu'une proportion non négligeable d'utilisateurs se dit plus exigeante (11,8 %) ou beaucoup plus exigeante (4,9 %) depuis l'augmentation des prix.

Parmi les utilisateurs qui déclarent être beaucoup plus exigeants depuis la hausse des prix, ceux qui utilisent le dispositif depuis plus de 15 ans sont sous-représentés (environ 2,5 %). À l'inverse, les utilisateurs ayant intégré le dispositif plus récemment sont proportionnellement plus nombreux dans cette catégorie (7,5 % pour ceux entrés entre 2015 et 2019 et 6,6 % pour ceux arrivés entre 2020 et 2024). Les détails sont repris en annexe. Cette différence peut traduire un rapport distinct au dispositif selon l'ancienneté : les utilisateurs de longue date, davantage familiarisés avec son fonctionnement et son évolution, semblent moins enclins à revoir fortement leurs attentes, tandis que les utilisateurs plus récents ajustent davantage leur niveau d'exigence à la suite d'une hausse tarifaire.

Certaines caractéristiques socio-démographiques apparaissent également surreprésentées. C'est le cas des personnes disposant d'un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur ou moins (8,4 %) ainsi que des couples avec enfants (7 %), ce qui peut refléter une attention accrue au rapport coût-service rendu dans des contextes budgétaires ou organisationnels plus contraints.

Figure 161 : Impact de l'augmentation du prix du Titre-service de 9 € à 10,4 € entre 2023 et 2025 sur les attentes des utilisateurs en termes de qualité de la prestation



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services

Ces résultats appellent une attention particulière, dans la mesure où l'augmentation des attentes des utilisateurs ne s'accompagne pas d'une augmentation du temps alloué aux prestations, celui-ci restant inchangé. Cette tension a été clairement mise en évidence lors des focus groups menés auprès des aide-ménagères, qui soulignent que les hausses récentes du prix des Titres-Services, combinées dans certains cas à l'introduction de frais supplémentaires, tendent à renforcer les attentes des clients, sans modification correspondante du volume ou de l'organisation du travail, ce qui contribue à une pression accrue sur le travail quotidien (voir section 4.2 relative aux causes de l'absentéisme).



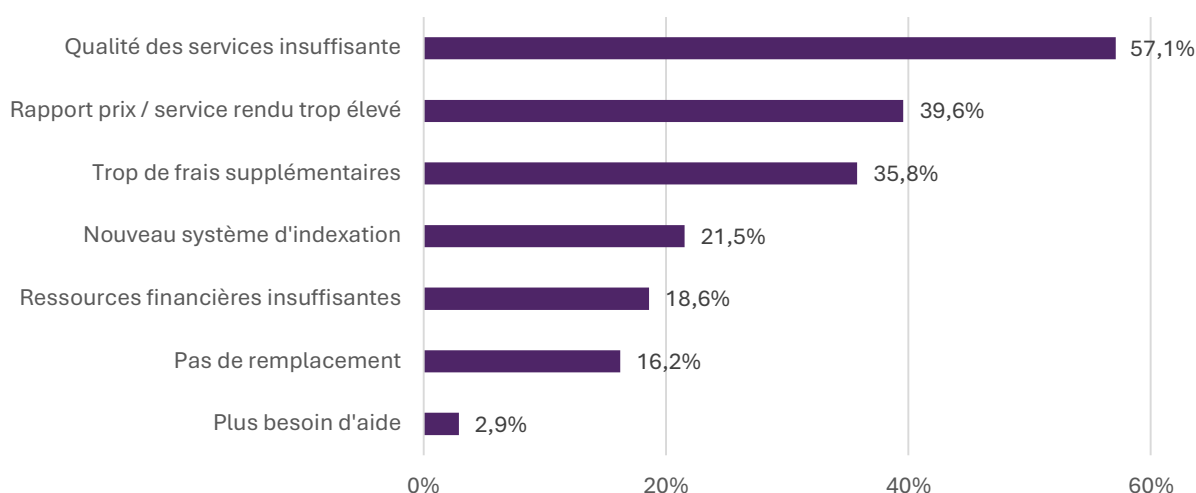
## 7. Focus sur les arrêts et intentions d'arrêt du recours aux Titres-Services

Dans ce chapitre, l'analyse se concentre sur les utilisateurs ayant cessé d'utiliser les Titres-Services depuis 2024, qu'il s'agisse d'un arrêt temporaire ou définitif, ainsi que sur ceux qui déclarent envisager un arrêt prochain. L'objectif est d'examiner plus précisément le profil de ces groupes d'utilisateurs et d'analyser les raisons et intentions à l'origine de ces décisions.

### La qualité des prestations et les frais supplémentaires sont les facteurs déclencheurs centraux des arrêts définitifs

Parmi les répondants à l'enquête, une minorité avait cessé d'utiliser les Titres-Services au moment de l'enquête : 1,9 % déclarent un arrêt définitif et 3,1 % un arrêt temporaire. Parmi les utilisateurs ayant cessé d'utiliser les Titres-Services depuis 2024, la raison la plus fréquemment mentionnée concerne la **qualité jugée insuffisante des services, citée par 57,1 % des répondants**. Viennent ensuite des motifs liés au coût du dispositif, en particulier un rapport qualité-prix perçu comme trop élevé et la présence de frais supplémentaires jugés excessifs (35,8 %). D'autres facteurs sont également évoqués, bien que de manière plus secondaire, tels que le nouveau mécanisme d'indexation des prix (21,5 %), des ressources financières insuffisantes (18,6 %) ou encore l'impossibilité pour l'entreprise de proposer un remplacement en cas d'absence de l'aide-ménagère (16,2 %). En revanche, la fin du besoin d'aide apparaît comme un motif très marginal (2,6 %), suggérant que l'arrêt est rarement lié à une évolution de la situation des utilisateurs.

Figure 162 : Raison d'arrêt (N=53)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services

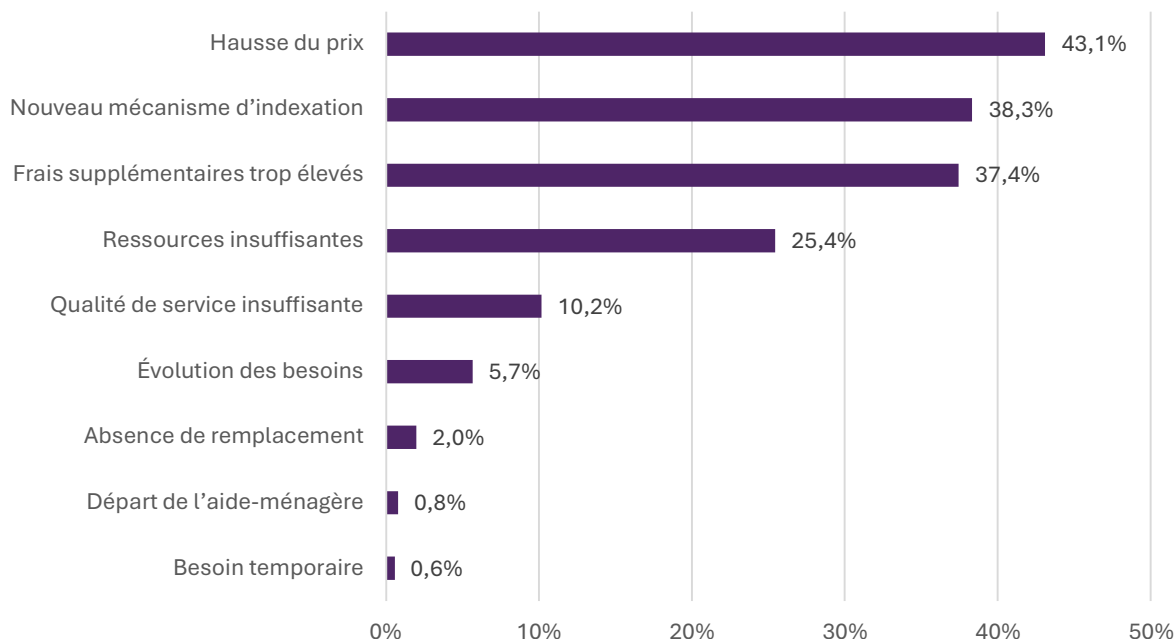
### Les facteurs financiers au cœur des intentions d'arrêt ou de réduction

Même si 74 % des utilisateurs indiquent que la hausse du prix n'a pas eu d'impact sur leur recours au dispositif, 15,6 % d'entre eux expriment néanmoins des intentions d'arrêt ou de réduction de leur utilisation. Dans ce cas, les **motifs liés au prix prennent une place centrale**. La hausse du prix du Titre-Service est citée par 43,1 % des répondants concernés, suivie du nouveau mécanisme d'indexation (38,3 %), du niveau jugé trop élevé des frais supplémentaires (37,4 %) et de ressources financières insuffisantes (25,4 %). À l'inverse, la qualité des services n'est mentionnée que par 10,2 % des utilisateurs envisageant un arrêt ou une réduction. Dans une moindre mesure, certains répondants évoquent également une évolution de leurs besoins (5,7



%), l'absence de remplacement (2 %), le départ de l'aide-ménagère (0,8 %) ou encore le caractère temporaire du besoin (0,6 %).

Figure 163 : Raisons d'intention d'arrêt ou de diminution de la consommation parmi les utilisateurs actuellement actifs et ceux ayant arrêté temporairement (N = 445)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services

### Arrêts effectifs et intentions d'arrêt : des déterminants différenciés

Dans l'ensemble, ces résultats mettent en évidence une **distinction nette entre les déterminants des arrêts effectifs et ceux des intentions d'arrêt**. Les arrêts effectifs apparaissent principalement liés à des problèmes de qualité ou d'organisation du service, tandis que les intentions d'arrêt sont davantage influencées par des facteurs financiers, dans un contexte de hausses tarifaires et de coûts additionnels. Cette distinction suggère que, si la qualité constitue souvent un déclencheur concret de l'arrêt, le prix agit plutôt comme un facteur de tension ou de fragilisation du recours au dispositif. En présence d'une qualité de service jugée satisfaisante, le choix d'arrêter devient plus difficile, même lorsque le coût est perçu comme élevé, ce qui tend à maintenir certains utilisateurs dans une situation d'arbitrage plutôt que de rupture immédiate.

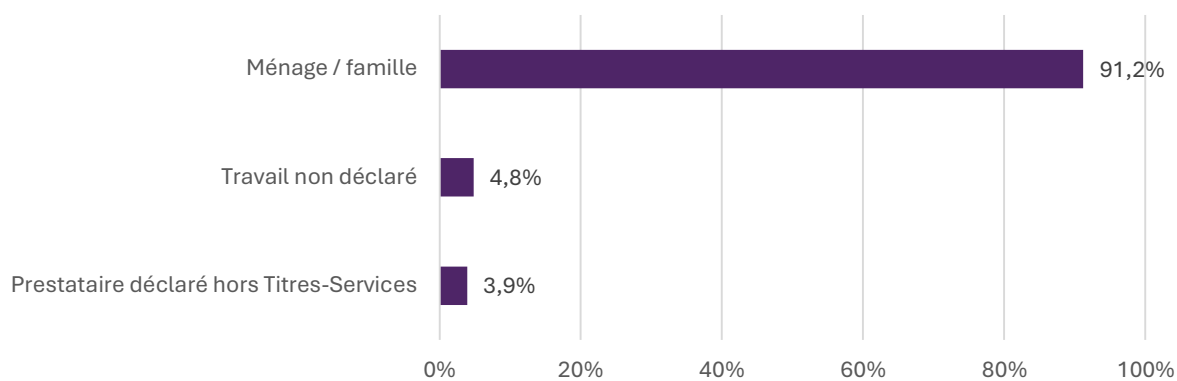
### Un retour massif à l'auto-réalisation des tâches ménagères après l'arrêt du recours aux Titres-Services

Lorsqu'ils sont interrogés sur la prise en charge des tâches ménagères précédemment externalisées via les Titres-Services, la très grande majorité des utilisateurs ayant cessé d'y recourir déclarent désormais réaliser ces tâches eux-mêmes ou les confier à un proche (91,2 %). En revanche, seuls de très faibles pourcentages se sont réorientés vers d'autres formes d'externalisation, qu'il s'agisse du recours au travail non déclaré (4,8 %) ou à une autre structure formelle (3,9 %).

Ces résultats suggèrent que l'arrêt du recours aux Titres-Services conduit avant tout à une réinternalisation des tâches ménagères, plutôt qu'à un report vers d'autres canaux du marché, formels ou informels.



Figure 164 : Personne(s) chargée(s) du ménage depuis l'arrêt de l'utilisation des titres-services (N=53)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services





## 8. Avis relatif aux différentes possibilités de modifications du dispositif des Titres-Services

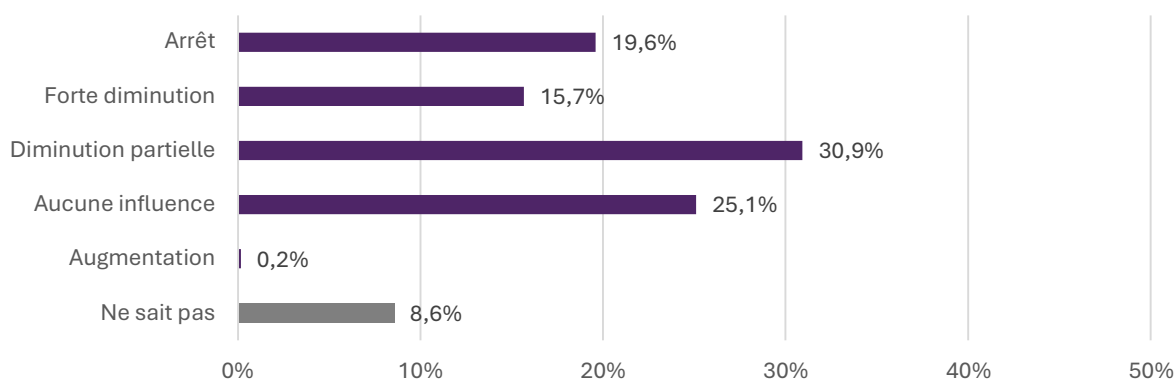
Dans ce chapitre, nous nous intéressons à l'avis des utilisateurs concernant plusieurs possibilités de modification du dispositif, telles que la suppression de la déduction fiscale ou encore, des augmentations de prix.

### 8.1. Suppression de la déduction fiscale

#### Un attachement fort des utilisateurs à la déduction fiscale des Titres-Services

Dans un premier temps, les utilisateurs ont été interrogés sur l'impact potentiel d'une suppression de la déduction fiscale des Titres-Services sur leur consommation. Les résultats, présentés dans la figure ci-dessous, mettent en évidence un attachement marqué des utilisateurs à ce dispositif fiscal. En effet, **près de deux tiers des répondants (66,2 %) indiquent qu'une telle suppression aurait un effet négatif sur leur recours aux Titres-Services** : 46,6 % déclarent qu'ils réduiraient leur consommation, tandis que 19,6 % envisageraient d'y renoncer complètement.

Figure 165 : Comportement des utilisateurs (encore actifs) en cas de suppression de la déduction fiscale (N =2785) (N=2697)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services

#### Des réactions contrastées selon l'ancienneté et les besoins des utilisateurs

Dans l'ensemble, si environ 20 % des utilisateurs de Titres-Services déclarent qu'ils cesseraient d'y recourir en cas de suppression de la déduction fiscale, cette moyenne recouvre des écarts marqués (voir figure ci-dessous). Ceux-ci renvoient moins à des catégories isolées qu'à des **logiques d'usage différenciées**, liées au degré d'ancrage et de dépendance au dispositif.

Les profils qui envisagent le plus souvent un arrêt sont ceux pour lesquels le recours aux Titres-Services apparaît **plus récent, plus flexible et plus facilement ajustable**. Il s'agit notamment des **moins de 45 ans** (30 %), des utilisateurs ayant **commencé après 2020** (24 %) et les personnes dont le motif principal d'usage des titres-services sont le fait de pouvoir consacrer davantage de temps pour une autre activité, que ce soit la famille et/ou les loisirs (27 %) ou le travail (26 %). Pour ces publics, l'usage semble davantage soumis à des arbitrages de coût, avec une capacité plus élevée à réduire, réorganiser ou remplacer le service.

À l'opposé, les **utilisateurs plus âgés** (65 ans et plus : 10 %), ceux qui utilisent les titres-services pour cause de contraintes physiques (12 %) et ceux qui recourent aux Titres-Services depuis longtemps



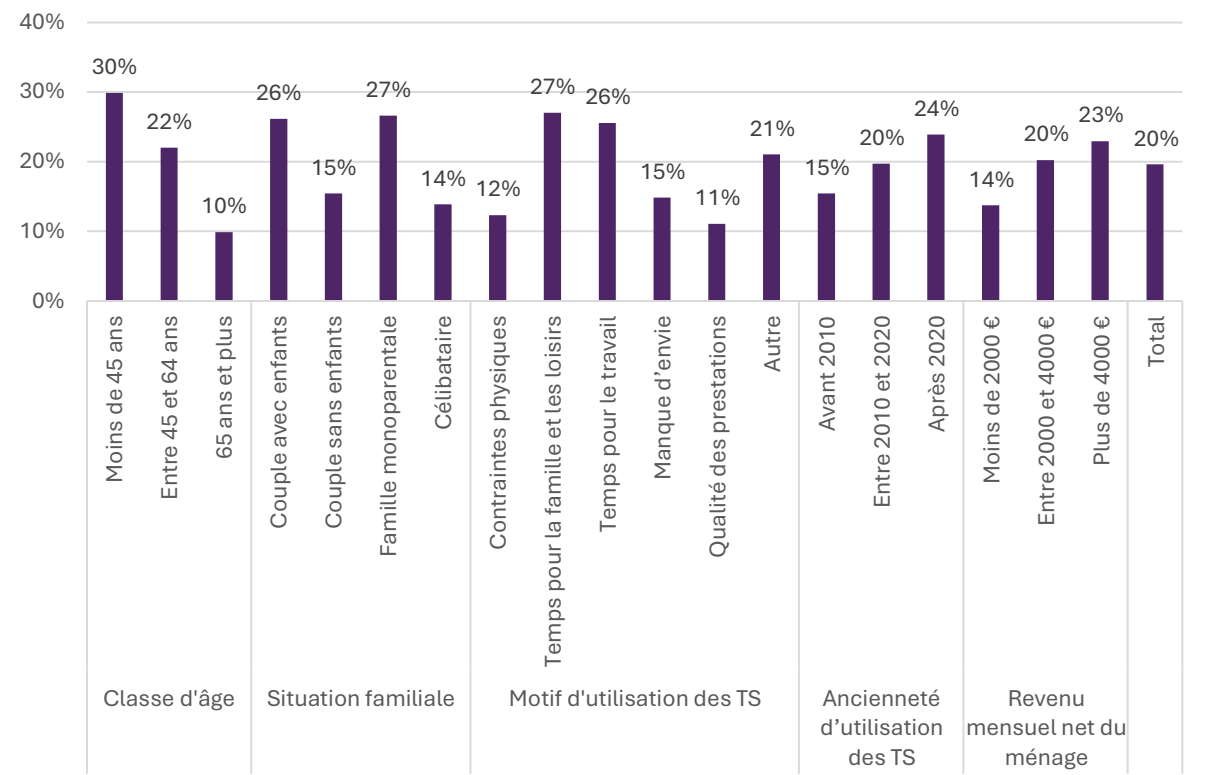
(avant 2010 : 15 %) déclarent nettement moins souvent qu'ils cesseraient de les utiliser. Pour ces profils, le dispositif répond davantage à des **besoins structurels**, difficilement substituables, ce qui limite l'impact d'une hausse du prix.

Cette opposition se retrouve également dans les **configurations familiales**. Les ménages avec enfants, en particulier les familles monoparentales (27 %) et les couples avec enfants (26 %), se montrent plus enclins à envisager un arrêt que les couples sans enfants (15 %) ou les personnes célibataires (14 %). Malgré des besoins importants, la suppression de l'avantage fiscal pourrait rendre plus fragile l'équilibre entre utilité du service et capacité de paiement.

Enfin, les **ménages à revenus élevés** (plus de 4 000 € : 23 %) déclarent plus souvent un arrêt que les ménages à bas revenus (moins de 2 000 € : 14 %). Cette situation peut notamment s'expliquer par le fait que la déduction fiscale représente une part plus importante de l'avantage financier pour les ménages à revenus élevés. Sa suppression se traduit donc par une hausse plus marquée du coût net du dispositif pour ces ménages, qui disposent par ailleurs davantage d'alternatives pour réorganiser ou substituer ce type de services.

Au final, la suppression de la déduction fiscale agirait moins comme un frein généralisé que comme un facteur de différenciation des comportements, touchant surtout les usages les plus récents et les plus adaptables, tandis que les usages plus ancrés, liés à des besoins durables, apparaissent nettement plus résistants.

Figure 166 : Part des utilisateurs (encore actifs) qui déclarent qu'ils arrêteraient d'utiliser les TS en cas de suppression de la déduction fiscale (N=2697)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services



## 8.2 Augmentation du prix de 1€, avec suppression des frais supplémentaires

### Un impact plus limité d'une hausse modérée du prix en contrepartie de la suppression des frais supplémentaires

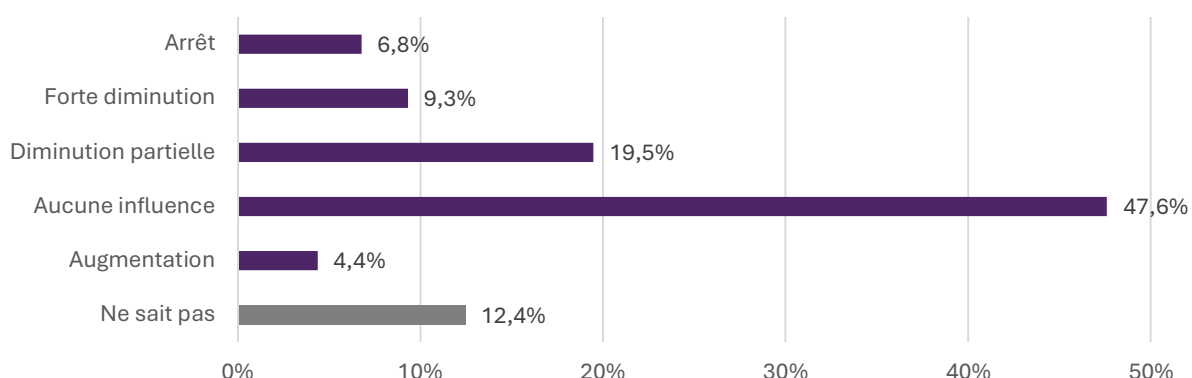
Dans un second temps, les utilisateurs ont été interrogés sur l'impact potentiel de la suppression des frais supplémentaires, combinée à une augmentation du prix d'un Titre-Service de 1 €, sur leur comportement de consommation. Les résultats, présentés dans la figure ci-dessous, indiquent une sensibilité plus modérée à cette hypothèse que dans le scénario de suppression de la déduction fiscale.

Près de la moitié des répondants (47,6 %) déclarent que cette mesure n'aurait aucune influence sur leur recours aux Titres-Services, tandis qu'une minorité (4,4 %) indique qu'elle entraînerait au contraire une augmentation de leur consommation. À l'inverse, un peu plus d'un tiers des utilisateurs (35,6 %) anticipent un effet négatif sur leur usage : 19,5 % déclarent qu'ils réduiraient partiellement leur consommation, 9,3 % évoquent une forte diminution et 6,8 % envisagent un arrêt complet.

Enfin, une part non négligeable des répondants (12,4 %) déclare ne pas être en mesure de se prononcer, ce qui peut traduire une incertitude quant à l'impact concret de cette combinaison de mesures sur leur budget ou leurs habitudes.

Dans l'ensemble, ces résultats suggèrent que la suppression des frais supplémentaires, même assortie d'une hausse modérée du prix du Titre-Service, serait globalement mieux absorbée par les utilisateurs que la suppression de la déduction fiscale, avec un impact plus limité sur les comportements de sortie du dispositif.

Figure 167: Comportement des utilisateurs (encore actifs) en cas de suppression des frais supplémentaires tout en augmentant le prix d'un Titre-Service de 1 € (N=2697)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services

### Un impact différencié selon l'exposition actuelle aux frais supplémentaires

Les résultats montrent que, dans ce scénario, les caractéristiques sociodémographiques des utilisateurs, bien qu'elles présentent certaines variations (voir annexe), influencent relativement peu les déclarations de comportement. En revanche, le fait que l'utilisateur soit déjà confronté ou non à des frais supplémentaires apparaît comme un facteur déterminant dans la manière dont il anticipe l'impact de la mesure.

Les utilisateurs qui ne paient actuellement aucun frais supplémentaire se montrent plus sensibles à la suppression de ces frais combinée à une hausse de 1 € du prix du Titre-Service. Seuls 37 % estiment que cette mesure n'aurait aucune influence sur leur consommation, tandis que 44 % anticipent une diminution de leur usage (diminution partielle : 24 %, forte diminution : 11 %, arrêt : 9 %). Par ailleurs, 18 % déclarent ne pas être en mesure de se prononcer.

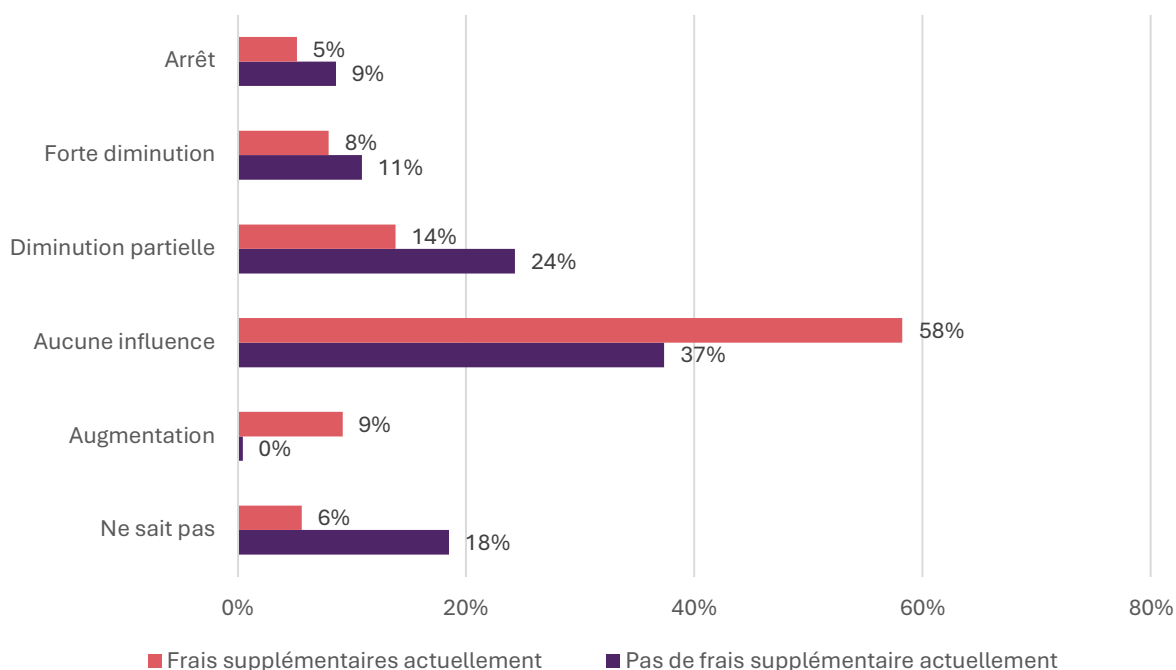


À l'inverse, les utilisateurs qui supportent **déjà des frais supplémentaires** apparaissent nettement moins affectés. Une majorité (58 %) indique que la mesure n'aurait aucune influence sur leur recours aux Titres-Services, tandis que les déclarations de diminution (22 %) et d'arrêt (5 %) sont plus limitées. Ce groupe est également le seul à anticiper une augmentation de la consommation (9 %).

Ces résultats s'inscrivent dans la continuité des constats présentés supra (cf. 5.5.2 *Les frais supplémentaires*), selon lesquels **les utilisateurs qui supportent déjà des frais supplémentaires acquittent en moyenne un surcoût de 1,2 € par Titre-Service**. Dans ce contexte, une augmentation du prix de 1 € serait en grande partie, voire totalement, compensée par la suppression de ces frais, ce qui explique leur **sensibilité plus limitée à la mesure**. À l'inverse, pour les utilisateurs qui ne sont pas concernés par des frais supplémentaires à l'heure actuelle, la mesure se traduirait par une augmentation nette du coût, entraînant des réactions plus marquées.

Dans l'ensemble, cette analyse confirme que **la situation tarifaire initiale constitue un facteur clé** dans l'anticipation des comportements, davantage que les différences de profil individuel.

*Figure 168 : Comportement des utilisateurs (encore actifs) en cas de suppression des frais supplémentaires tout en augmentant le prix d'un Titre-Service de 1 €, selon le fait qu'ils soient actuellement soumis à des frais supplémentaire de la part de leur entreprise TS (N=2697)*



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services

### 8.3 Augmentation du prix de 2€, avec suppression des frais supplémentaires

#### Une hausse de 2 € : un risque significatif de réduction ou de sortie du dispositif

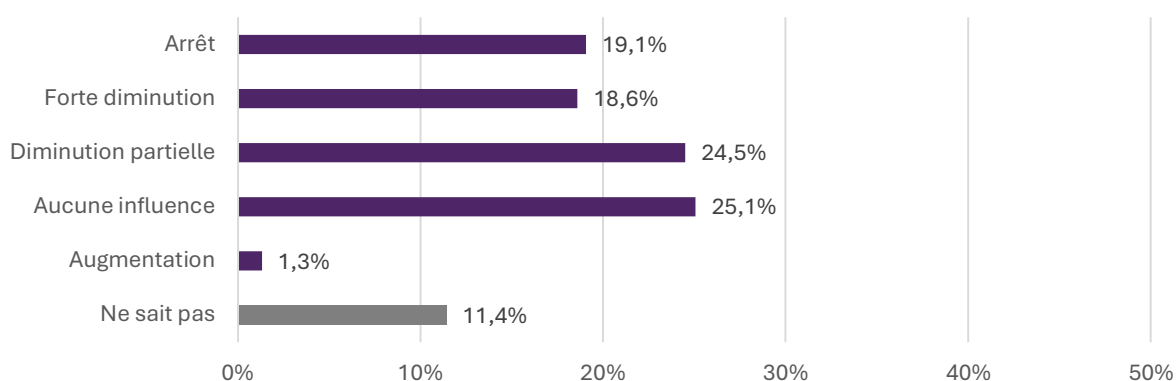
Dans un troisième scénario, les utilisateurs ont été interrogés sur l'impact potentiel de la suppression des frais supplémentaires, combinée cette fois à une augmentation de 2 € du prix du Titre-Service. Les résultats, présentés dans la figure ci-dessous, indiquent une **sensibilité nettement plus marquée à cette hypothèse**.

Seul un quart des répondants (25,1 %) estime que cette mesure n'aurait aucune influence sur leur recours aux Titres-Services, tandis qu'une part marginale (1,3 %) anticipe une augmentation de la consommation. À l'inverse, près de deux utilisateurs sur trois (62,2 %) déclarent qu'ils réduiraient leur usage ou cesseraient complètement d'y recourir : 24,5 % évoquent une diminution partielle, 18,6 % une forte diminution et 19,1 % un arrêt. Par ailleurs, 11,4 % des répondants déclarent ne pas être en mesure de se prononcer.

Comparativement au scénario à +1 €, ces résultats traduisent un effet de seuil. Lorsque la hausse du prix dépasse le niveau moyen des frais supplémentaires actuellement observés (1,2 € par Titre-Service), la suppression de ces frais ne suffit plus à compenser l'augmentation du coût, ce qui entraîne des ajustements beaucoup plus marqués des comportements.

Dans l'ensemble, cette hypothèse met en évidence une élasticité accrue de la demande lorsque la hausse du prix devient significative, et suggère qu'une augmentation de 2 € du prix du Titre-Service constituerait un changement substantiel pour une large part des utilisateurs, avec un risque accru de réduction forte ou de sortie du dispositif.

Figure 169: Comportement des utilisateurs (encore actifs) en cas de suppression des frais supplémentaires tout en augmentant le prix d'un Titre-Service de 2 € (N=2697)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services

#### Des différences par profil limitées pour une hausse de 2 €

Dans le scénario d'une augmentation de 2 € du prix du Titre-Service, 19 % des utilisateurs déclarent qu'ils cesseraient d'y recourir. Si des différences apparaissent selon les profils, celles-ci restent globalement modérées et secondaires par rapport à l'effet global du prix (voir annexe).

Comme dans les scénarios précédents, l'âge et l'ancienneté d'utilisation continuent de structurer les réactions. Les intentions d'arrêt sont plus fréquentes parmi les utilisateurs plus jeunes et ceux ayant commencé à utiliser les Titres-Services plus récemment, tandis que les 65 ans et plus et les utilisateurs de longue date apparaissent moins enclins à renoncer au dispositif. De même, les publics qui usent des titres-services pour cause de contraintes physiques ou ceux qui en usent pour s'assurer de la qualité des prestations sont moins enclins à dire qu'ils comptent arrêter d'utiliser le dispositif en cas de hausse du prix des titres-services de 2 €.



En revanche, les écarts selon la situation familiale et le revenu du ménage demeurent limités. Les proportions d'arrêt déclarées sont relativement proches entre les différentes configurations familiales et entre les niveaux de revenu, suggérant qu'une hausse de 2 € constitue un signal suffisamment fort pour affecter l'ensemble des ménages, sans produire de différenciation marquée selon les ressources.

Dans l'ensemble, ces résultats indiquent que, pour une hausse de 2 €, les profils continuent d'influencer les comportements, mais de manière atténuée, l'effet prix devenant progressivement prédominant.

## 8.4 Augmentation du prix de 5€, avec suppression des frais supplémentaires

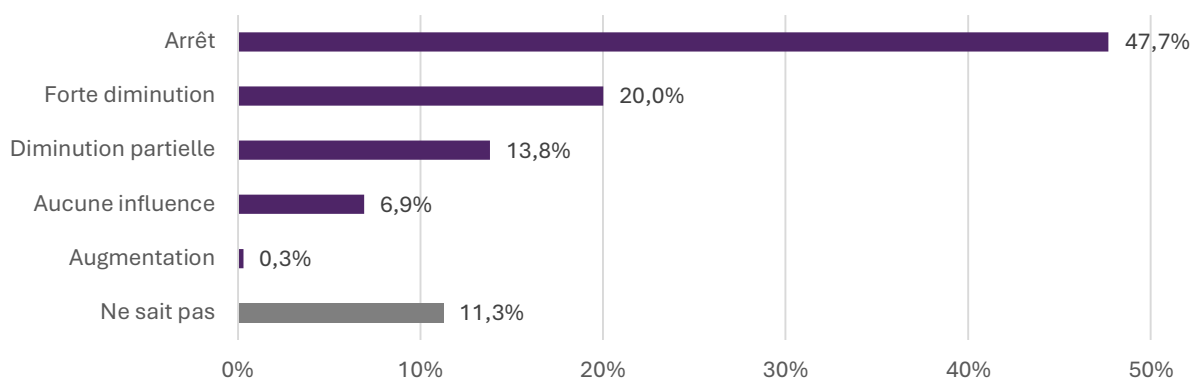
### Une hausse de 5 € : un effet de rupture attendu

Dans un dernier scénario, les utilisateurs ont été interrogés sur l'impact potentiel de la suppression des frais supplémentaires, combinée à une augmentation de 5 € du prix du Titre-Service. Les résultats mettent en évidence un **changement très marqué des comportements**, traduisant un **effet de rupture**.

Dans ce cas, **la quasi-totalité des répondants anticipe un impact négatif sur leur consommation**. Seuls 6,9 % estiment que la mesure n'aurait aucune influence, tandis que les déclarations d'augmentation de l'usage demeurent marginales (0,3 %). À l'inverse, plus de huit utilisateurs sur dix (81,5 %) déclarent qu'ils réduiraient fortement leur recours aux Titres-Services ou y renonceraient complètement : 13,8 % évoquent une diminution partielle, 20,0 % une forte diminution et surtout 47,7 % un arrêt total. Par ailleurs, 11,3 % des répondants déclarent ne pas être en mesure de se prononcer.

Comparativement aux scénarios précédents, cette hypothèse met en évidence un seuil critique au-delà duquel la suppression des frais supplémentaires ne joue plus aucun rôle compensatoire. Une hausse de 5 € du prix du Titre-Service constitue pour la majorité des utilisateurs une augmentation nette et difficilement soutenable, entraînant des ajustements radicaux des comportements.

Figure 170 : Comportement des utilisateurs (encore actifs) en cas de suppression des frais supplémentaires tout en augmentant le prix d'un Titre-Service de 5 € (N=2697)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services

Dans l'ensemble, ces résultats suggèrent qu'une augmentation de cette ampleur aurait un **effet fortement dissuasif, avec un risque massif de sortie du dispositif**, confirmant l'existence d'une sensibilité très élevée au prix lorsque la hausse devient significative.

### Un effet prix dominant dans le scénario de hausse de 5 €

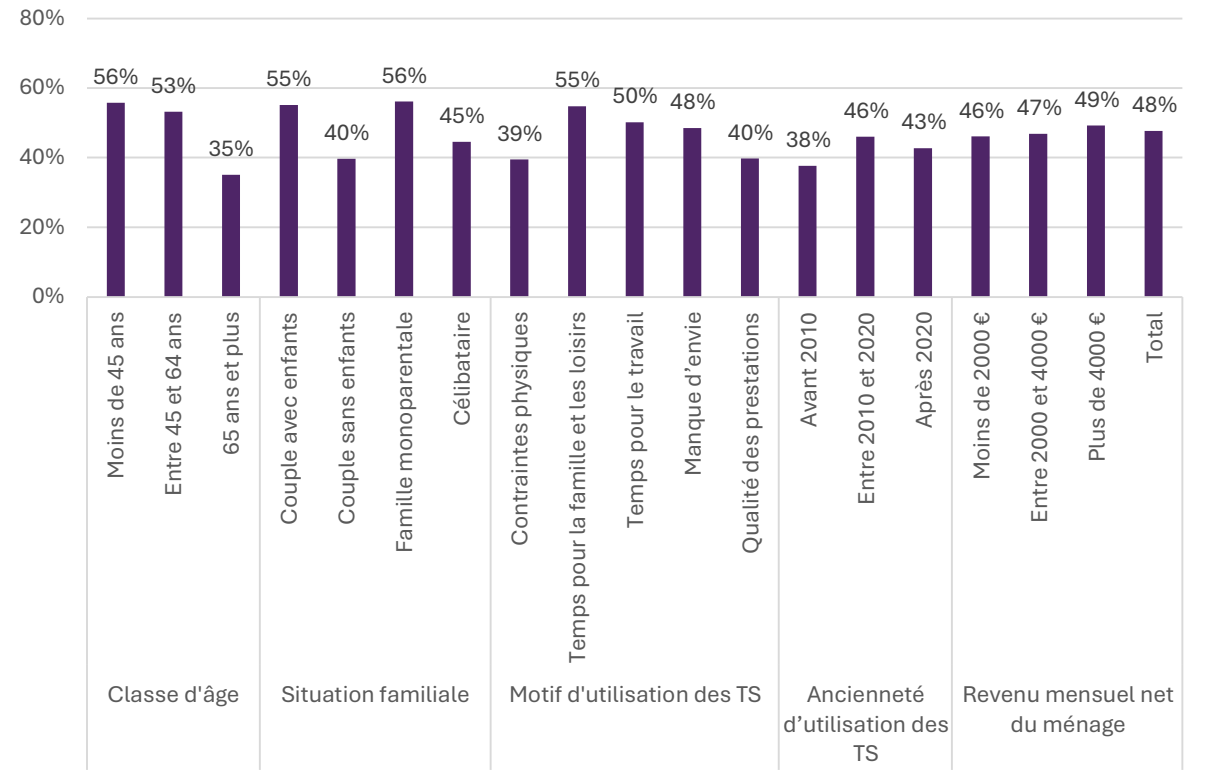
Dans le scénario d'une augmentation de 5 € du prix du Titre-Service, près d'un utilisateur sur deux (48 %) déclare qu'il cesserait d'y recourir, confirmant le caractère fortement dissuasif de cette hypothèse. À ce niveau de hausse, les différences entre profils tendent nettement à s'estomper au profit d'un effet prix massif.



Certaines régularités persistent néanmoins. Les utilisateurs plus jeunes et les ménages avec enfants (en particulier les familles monoparentales) se déclarent plus fréquemment enclins à arrêter que **les 65 ans et plus et les personnes qui utilisent les titres-services pour cause de contraintes physiques, qui restent les profils les moins sensibles**, même dans ce scénario extrême. L’ancienneté d’utilisation joue encore un rôle protecteur, bien que l’écart avec les utilisateurs plus récents se réduise fortement.

En revanche, comme pour le scénario à +2 €, les différences selon le revenu du ménage restent faibles. Les intentions d’arrêt sont élevées et relativement similaires quel que soit le niveau de revenu, ce qui indique qu’une hausse de 5 € constitue un choc tarifaire suffisamment important pour remettre en cause l’usage des Titres-Services pour une large part des utilisateurs, indépendamment de leur capacité financière.

Figure 171 : Part des utilisateurs (encore actifs) qui déclarent qu’ils arrêteraient d’utiliser les TS en cas d’augmentation du prix de 5€, parallèlement à la suppression des frais supplémentaires (N=2697)



Source : IDEA Consult sur la base de l’enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services

Au total, ces résultats montrent qu’à partir d’un certain seuil, le prix devient le facteur déterminant, reléguant certaines caractéristiques individuelles au second plan. La hausse de 5 € agit ainsi comme un point de rupture, entraînant des intentions de sortie massives et généralisées du dispositif.

Les résultats de ce chapitre mettent toutefois en évidence une tendance générale : les personnes âgées et/ou qui emploient les titres-services pour cause de contraintes physiques apparaissent moins sensibles aux variations de prix. Cette moindre réaction ne signifie toutefois pas nécessairement qu’elles sont moins affectées par une hausse du coût du dispositif, mais plutôt qu’elles disposent de moins d’alternatives pour ajuster leur consommation. Le recours aux titres-services répond souvent, pour ces publics, à des besoins plus contraints ou difficilement substituables. Dans ce contexte, une attention particulière doit être portée à l’impact potentiel d’une hausse de prix sur ces utilisateurs.





## 9. Analyse de l'impact des hausses de prix sur la demande et l'emploi

Dans cette section, nous analysons l'impact de modifications potentielles du prix des titres-services et de changements réglementaires sur la demande, afin d'évaluer dans quelle mesure les utilisateurs adaptent leur consommation en cas d'augmentation du prix du dispositif ou de suppression de la déduction fiscale, mais aussi comment elle pourrait également impacter l'emploi des travailleurs

Elle repose sur deux sources complémentaires :

- les réactions déclarées par les utilisateurs dans le cadre de l'enquête et,
- une estimation économétrique de la sensibilité de la demande au prix, fondée sur un modèle de demande estimé à partir des données administratives.

Sur cette base, plusieurs scénarios de hausse de prix et de suppression de la déduction fiscale sont simulés afin d'estimer leurs effets potentiels sur le volume de titres-services consommés, puis sur l'emploi dans le secteur. La méthodologie détaillée de ces simulations est présentée en annexe.

### 9.1. Impact des hausses de prix sur la demande de Titres-Services

Les résultats des simulations sont présentés ci-dessous. Ils reposent sur quatre scénarios de modification du dispositif : une augmentation du prix du titre-service de +1 €, +2 € et +5 € (en supposant un encadrement des frais administratifs) ainsi que la suppression de la déduction fiscale. Ces scénarios permettent d'évaluer dans quelle mesure la demande de titres-services pourrait évoluer en fonction de différentes hypothèses de réaction des ménages. La méthodologie complète utilisée pour ces simulations est détaillée en annexe (section A.1.8).

Afin de tenir compte de l'incertitude entourant la réaction effective des utilisateurs à une hausse de prix, les simulations reposent sur quatre approches complémentaires, chacune reflétant une hypothèse différente quant au comportement des ménages :

- **Approche administrative** : fondée exclusivement sur les comportements observés dans les données administratives historiques. Elle repose sur une modélisation économétrique de la sensibilité de la demande au prix estimée à partir des variations de prix effectivement intervenues au cours de la période récente. Cette approche constitue une estimation empiriquement ancrée et peut être interprétée comme une borne comportementale prudente, reflétant les réactions effectivement observées face aux hausses de prix passées.
- **Approche enquête brute** : fondée sur les réactions déclarées par les répondants face aux scénarios de hausse de prix. Elle capture une dimension prospective des comportements, mais peut conduire à des réactions plus marquées que celles observées en pratique.
- **Approche enquête calibrée** : ajuste les résultats de l'enquête afin de tenir compte du biais hypothétique documenté dans la littérature, en appliquant une correction de 25 %. Elle fournit ainsi une estimation intermédiaire entre intentions déclarées et comportements révélés.
- **Scénario hybride** : combine à parts égales les résultats de l'approche administrative et ceux de l'enquête brute. Elle constitue un scénario central intégrant à la fois l'ancrage empirique



des comportements observés et la possibilité de réactions plus marquées dans un contexte de hausse de prix plus substantielle.

Les modalités techniques de construction de ces scénarios sont détaillées en annexe.

Tableau 38 : Variations estimées du volume de Titres-Services selon les différents scénarios et approches

| Approche d'estimation | +1 €                   | +2 €                   | + 5 €                  | Suppression déduction fiscale |
|-----------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------------|
| Administrative        | 25.194.485<br>-10,54 % | 22.547.177<br>-19,94 % | 16.210.536<br>-42,44 % | -                             |
| Enquête brute         | 22.671.093<br>-19,50 % | 17.936.918<br>-36,31 % | 11.101.795<br>-60,58 % | 18.849.395<br>-33,07 %        |
| Enquête calibrée      | 23.769.444<br>-15,60 % | 19.981.541<br>-29,05 % | 14.515.132<br>-48,46 % | 20.710.959<br>-26,46 %        |
| Hybride               | 23.932.789<br>-15,02 % | 20.240.639<br>-28,13 % | 13.656.165<br>-51,51 % | -                             |

Source : IDEA Consult sur la base des données de Pluxee et de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services

Le tableau ci-dessus présente les variations estimées du volume de titres-services consommés selon différents scénarios d'augmentation du prix du dispositif ou de suppression de la déduction fiscale, et selon plusieurs approches d'estimation des comportements des ménages.

Plusieurs enseignements peuvent se dégager des simulations :

- **L'impact est significatif dès les hausses modérées.** Même une augmentation limitée de 1 € du prix facial entraîne une contraction importante du volume consommé. Dans le scénario fondé sur les comportements observés, la baisse est estimée à -10,5 %. Les scénarios intégrant les réactions déclarées situent l'effet entre -15 % et -19,5 %. Autrement dit, l'effet est d'emblée à deux chiffres. Le prix constitue donc un déterminant central du recours au dispositif, et son ajustement produit des effets tangibles dès le premier euro.
- **La réaction s'amplifie fortement lorsque le choc s'intensifie.** Les effets ne progressent pas de manière proportionnelle. Le passage de +1 € à +2 €, puis à +5 €, s'accompagne d'une accélération marquée de la contraction. Dans le scénario administratif, la baisse passe de -10,5 % à -19,9 %, puis à -42,4 %. Dans le scénario enquête brut, elle atteint -60,6 % pour une hausse de +5 €. Cette dynamique suggère qu'au-delà d'un certain seuil, l'ajustement ne relève plus uniquement d'une réduction marginale du nombre d'heures achetées, mais peut correspondre à des arbitrages plus structurels, voire à des sorties du dispositif.
- **Un écart structurant apparaît entre comportements observés et réactions déclarées.** Les estimations issues de l'enquête sont systématiquement plus élevées que celles fondées sur les données administratives, et l'écart croît avec l'ampleur du choc. Cette divergence s'explique en grande partie par la différence entre des comportements effectivement réalisés sous contrainte budgétaire réelle et des intentions exprimées dans un cadre hypothétique. La calibration appliquée réduit sensiblement cet écart sans l'effacer totalement. Il convient également de rappeler que l'historique récent a été marqué par peu d'augmentations tarifaires et par des hausses relativement limitées. Les estimations administratives reflètent donc des ajustements observés dans un contexte de stabilité prolongée. Des hausses futures plus substantielles ou répétées pourraient susciter des réactions plus marquées que celles observées par le passé. Les scénarios calibré et hybride permettent précisément d'encadrer cette incertitude en intégrant une dimension prospective.



- **La déduction fiscale joue un rôle structurant.** La suppression de la déduction fiscale entraînerait, selon l'enquête, une baisse estimée à -33,1 %, ramenée à -26,5 % après calibration. L'ordre de grandeur est comparable à celui d'une hausse significative du prix facial. Cela confirme que l'avantage fiscal constitue un élément central de l'équilibre économique du dispositif et influence fortement les décisions de recours.

Ces résultats s'inscrivent toutefois dans une démarche exploratoire et doivent être interprétés à la lumière de **plusieurs limites** : (1) Les estimations administratives reposent sur un historique de hausses de prix limitées et d'ampleur modérée. Les élasticités estimées sont donc essentiellement locales, et les simulations pour des hausses plus importantes impliquent une part d'extrapolation, (2) Les résultats issus de l'enquête reposent sur des réactions déclarées dans un cadre hypothétique. Malgré la calibration appliquée, l'intensité réelle des ajustements pourrait différer une fois confrontée à une contrainte budgétaire effective, (3) L'analyse ne prend pas en compte les frais supplémentaires appliqués par les entreprises, alors que ceux-ci influencent le prix effectivement payé par les ménages et constituent un déterminant important des arbitrages, (4) Enfin, les simulations supposent un cadre institutionnel stable et n'intègrent pas d'éventuelles mesures compensatoires ou adaptations stratégiques susceptibles d'atténuer ou d'amplifier les effets observés.

Ces éléments invitent à considérer les résultats comme des ordres de grandeur encadrant un intervalle plausible d'impact, plutôt que comme des prévisions ponctuelles.

## 9.2 Impact des hausses de prix sur l'emploi dans le secteur des Titres-Services

Le tableau ci-dessous présente les estimations de l'impact des différents scénarios de hausse du prix des titres-services sur l'emploi dans le secteur. Les résultats sont exprimés en variation relative de l'emploi, en nombre de positions au niveau des entreprises et en nombre de travailleurs uniques après correction du double comptage. La méthodologie détaillée est présentée en annexe.

Tableau 39 : Variations estimées de l'emploi des aide-ménagères Titres-Services selon les différents scénarios et selon l'approche hybride<sup>53</sup>

| Scénario                | Variation du nombre de TS | Variation de travailleurs | Positions perdues | Travailleurs uniques perdus |
|-------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------|-----------------------------|
| +1 €                    | -15,02 %                  | -6,51 %                   | -2.890            | -2.568                      |
| +2 €                    | -28,13 %                  | -12,20 %                  | -5.413            | -4.809                      |
| +5 €                    | -51,51 %                  | -22,34 %                  | -9.913            | -8.805                      |
| Supp. déduction fiscale | -26,46 %                  | -11,47 %                  | -5.092            | -4.523                      |

Source : IDEA Consult sur la base des données de Pluxee et de l'enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services

Les résultats montrent qu'une **hausse du prix des titres-services se traduirait par une diminution de l'emploi dans le secteur**, dont l'ampleur augmente avec l'intensité du choc. Dans le scénario central retenu (hybride), une **augmentation de 1 €** du prix du titre-service entraînerait une baisse estimée de 15,0 % du volume de titres-services, ce qui correspondrait à une diminution d'environ 6,5 % de l'emploi. Cela représenterait environ 2 890 positions en moins au niveau des entreprises, soit environ **2 568 travailleurs uniques** potentiellement affectés dans le secteur.

Lorsque l'augmentation du prix atteint **2 €**, la contraction de la demande serait plus marquée (-28,1 %), ce qui se traduirait par une baisse estimée de 12,2 % de l'emploi. Cela correspondrait à une perte

<sup>53</sup> Sauf pour le scénario de la déduction fiscale où l'approche « enquête calibrée » est retenue.



d'environ 5 413 positions dans les entreprises de titres-services, soit environ **4 809 travailleurs uniques**.

Dans le scénario d'une hausse plus importante de **5 €**, la baisse du volume de titres-services atteindrait -51,5 %, entraînant une diminution estimée de 22,3 % de l'emploi dans le secteur. Cela correspondrait à environ 9 913 positions perdues, soit **8 805 travailleurs uniques** potentiellement affectés.

Enfin, dans le scénario de la **suppression de la déduction fiscale**, la baisse du volume de titres-services atteindrait -26,5 %, entraînant une diminution estimée de 11,5 % de l'emploi dans le secteur. Cela correspondrait à environ 5 092 positions perdues, soit **4 523 travailleurs uniques** potentiellement affectés.

Ces estimations doivent toutefois être interprétées avec prudence. D'une part, l'impact réel pourrait être **plus hétérogène selon les territoires et les profils d'entreprises**. Les analyses menées dans les sections précédentes montrent en effet que le recours aux titres-services et la sensibilité au prix varient fortement entre provinces. Dans ce contexte, certaines entreprises, notamment celles opérant dans des zones où la demande est plus sensible aux prix, pourraient être beaucoup plus fortement affectées que la moyenne du secteur. Dans les situations les plus fragiles, une contraction importante de la demande pourrait même conduire à des **cessations d'activité d'entreprises, ce qui entraînerait des pertes d'emploi plus abruptes et plus localisées** que celles suggérées par les estimations moyennes. D'autres limites sont explicitées en annexes.

Dans ce contexte, les résultats doivent être interprétés comme des ordres de grandeur permettant d'appréhender l'ampleur potentielle des effets, plutôt que comme une prévision précise du nombre d'emplois qui seraient affectés.



**PARTIE 6 Focus sur l'opportunité  
de digitalisation  
des titres-services**



# 1. Introduction

---

Cette partie vise à analyser en profondeur l'utilisation des titres-services électroniques et d'évaluer une potentielle digitalisation à 100% du dispositif wallon des titres-services. Cette analyse s'appuie sur trois sources principales de données complémentaires, déjà présentées dans les sections précédentes :

- **L'enquête quantitatives en ligne auprès des entreprises** permet d'analyser leur degré de préparation à une dématérialisation complète, les facteurs de réticence ou d'adhésion au 100 % électronique, ainsi que l'influence des caractéristiques structurelles des entreprises et du profil de leur clientèle.
- **L'enquête quantitative en ligne auprès des utilisateurs** permet d'identifier les profils des utilisateurs recourant encore au support papier, de mettre en évidence les inégalités d'accès et d'usage du numérique, et d'analyser les freins et dispositions au passage vers les titres-services électroniques.
- **Les deux focus groups approfondis** menés auprès des aide-ménagères permettent d'analyser les effets perçus et anticipés d'une digitalisation complète sur les publics utilisateurs les plus fragiles, les conditions de travail des aide-ménagères et l'organisation du dispositif, en mettant en lumière les risques d'exclusion numérique et de transfert de charge administrative.
- **Des éléments issus de la littérature relative à la fracture numérique en Wallonie**, permettant d'identifier les publics à risque et les facteurs structurels d'exclusion numérique, ainsi que l'analyse de l'expérience flamande de passage au 100 % électronique, notamment à partir d'un **entretien mené avec les autorités concernées**.

Cette partie est structurée comme suit :

- **Un état des lieux de l'utilisation actuelle des titres-services papier en Wallonie** : cette section s'appuie principalement sur les données administratives (Pluxee) ainsi que sur les résultats de l'enquête utilisateurs et entreprises afin d'identifier la part des utilisateurs recourant encore au support papier. Elle permet de mesurer l'ampleur réelle du phénomène et de caractériser les publics concernés.
- **Le point de vue des entreprises sur la digitalisation du dispositif** : sur la base de l'enquête quantitative menée auprès des entreprises actives (231 répondants) et d'éléments qualitatifs complémentaires, cette section analyse leur degré de préparation organisationnelle et technique à un passage au 100 % électronique, les avantages identifiés ainsi que les craintes exprimées.
- **Le point de vue des utilisateurs** : cette section exploite les résultats détaillés de l'enquête auprès des utilisateurs afin d'examiner leur disposition à abandonner le support papier, les freins déclarés les profils les plus susceptibles d'être en difficulté dans un scénario de digitalisation complète.
- **Le point de vue des aide-ménagères** : à partir des deux focus groups réalisés, cette section analyse les effets perçus et anticipés d'un passage au 100 % électronique sur l'organisation du travail, la relation avec les clients et les risques de transfert de charge administrative vers les travailleuses. Une attention particulière est portée aux risques d'exclusion numérique des publics âgés ou isolés.
- **Un retour d'expérience sur la transition vers le 100 % digital en Flandre** : cette dernière section s'appuie sur l'analyse documentaire et sur un entretien mené avec les acteurs flamands concernés afin de présenter les modalités de mise en œuvre de la digitalisation complète, les difficultés rencontrées, les mesures d'accompagnement mises en place et les enseignements susceptibles d'être transposés au contexte wallon.





Figure 172 : Utilisation des titres-services électroniques et potentielle digitalisation à 100 % du dispositif des titres-services





## 2. Etat des lieux de l'utilisation des titres-services papier

Avant d'évaluer l'opportunité d'un passage au 100 % électronique, il convient d'objectiver le recours actuel aux titres-services papier en Wallonie. Cette section s'appuie sur les données administratives de Pluxee et sur les résultats de l'enquête menée auprès des utilisateurs et des entreprises afin de mesurer l'ampleur du phénomène, d'identifier les profils concernés et d'analyser dans quelle mesure l'usage du papier reflète des préférences individuelles ou des inégalités d'accès et de maîtrise du numérique.

### Titres-services papier : le reflet d'inégalités générationnelles, sociales et territoriales

Comme déjà mis en évidence dans l'analyse administrative des données (*cf. chap. 5.2 L'utilisation des titres-services électroniques*), **30 % des utilisateurs recourent encore aux titres-services papier** en 2024 en région wallonne. Nos différentes sources de données permettent de mettre en évidence le profil de ses utilisateurs :

- **Des personnes âgées** : Le recours aux titres-services électroniques est fortement différencié selon l'âge. Il concerne 94,9 % des utilisateurs de moins de 35 ans, contre seulement 33,4 % des personnes âgées de plus de 80 ans, ce qui met en évidence un gradient générationnel très marqué dans l'appropriation des outils numériques donnés.
- **Un niveau de diplôme plus faible** : Les résultats de l'enquête auprès des utilisateurs (voir tableau ci-dessous) montrent que la part d'utilisateurs recourant encore au papier diminue à mesure que le niveau de formation augmente, passant de 42,6 % parmi les personnes disposant d'un diplôme de secondaire inférieur ou moins à 23,9 % parmi les titulaires d'un master.
- **Un revenu plus faible** : Une relation similaire s'observe en fonction du revenu net du ménage, près de la moitié des ménages disposant de moins de 2 000 € nets par mois utilisent encore des titres-services papier (49,1 %), contre 35,1 % pour les ménages dont le revenu se situe entre 2 000 et 4 000 €, et seulement 16,5 % parmi ceux disposant de plus de 4 000 € nets mensuels.
- **Des régions en particulier** : Certaines communes, en particulier dans l'ouest du Hainaut ainsi que dans des zones plus rurales des provinces de Liège et du Luxembourg, enregistrent des taux d'utilisation des titres-services électroniques inférieurs à 40 %, voire à 30 % dans les situations les plus critiques. Ces écarts suggèrent que le recours persistant au support papier s'inscrit dans des contextes territoriaux caractérisés par une population plus âgée et un accès plus limité aux dispositifs d'accompagnement numérique.

Pris ensemble, ces résultats montrent que le recours aux titres-services papier semble s'inscrire dans une **logique d'inégalités cumulées, combinant âge, niveau de diplôme, revenu et ancrage territorial**. Les utilisateurs les plus enclins à recourir au papier sont aussi ceux qui disposent le moins de ressources (économiques, culturelles et numériques) pour s'approprier un dispositif entièrement dématérialisé.



Tableau 40 : Part d'utilisateurs de titres-services papier selon leurs caractéristiques

|                      |                               | Utilisateurs de titres-services papier |
|----------------------|-------------------------------|----------------------------------------|
| Classe d'âge*        | < 35 ans                      | 5,1%                                   |
|                      | 35-44 ans                     | 7,7%                                   |
|                      | 45-54 ans                     | 17,5%                                  |
|                      | 55-64 ans                     | 29,3%                                  |
|                      | 65-79 ans                     | 48,1%                                  |
|                      | >= 80 ans                     | 66,6%                                  |
| Diplôme              | Secondaire inférieur ou moins | 42,6%                                  |
|                      | Secondaire supérieur          | 35,6%                                  |
|                      | Bachelier                     | 30,1%                                  |
|                      | Master                        | 23,9%                                  |
| Revenu du ménage net | Moins de 2000 € par mois      | 49,1%                                  |
|                      | Entre 2000 et 4000 € par mois | 35,1%                                  |
|                      | Plus de 4000 € par mois       | 16,5%                                  |
| Province*            | Brabant Wallon                | 26,7%                                  |
|                      | Hainaut                       | 34,4%                                  |
|                      | Liège                         | 30,3%                                  |
|                      | Luxembourg                    | 25,9%                                  |
|                      | Namur                         | 26,2%                                  |

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services. \*Les données avec une astérisque proviennent des données administratives de Pluxee.

### Une problématique qui dépasse le seul cadre des titres-services

Ces constats ne peuvent toutefois être interprétés comme étant propres au seul dispositif des titres-services. Ils s'inscrivent plus largement dans **une problématique structurelle de fracture numérique, bien documentée en Wallonie**. Le *Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons 2023* met en évidence des tendances similaires : les difficultés d'appropriation des outils numériques concernent en priorité les personnes âgées, les ménages à faibles revenus et les personnes peu diplômées<sup>54</sup>. Le recours persistant au support papier dans le cadre des titres-services apparaît dès lors comme l'expression concrète, dans un dispositif particulier, de difficultés plus générales d'accès, d'usage et de maîtrise du numérique dans la vie quotidienne.

D'autres analyses régionales précisent que ces inégalités numériques ne se limitent pas à l'accès aux équipements ou aux infrastructures, mais concernent également les **compétences numériques**, la **capacité à effectuer des démarches administratives en ligne** et la **confiance dans les services dématérialisés**<sup>55</sup>. Dans ce contexte, la dématérialisation croissante des services – qu'il s'agisse des administrations, des banques ou de dispositifs d'aide – peut accentuer certaines formes d'exclusion si elle n'est pas accompagnée de mesures de soutien adaptées.

Les acteurs de terrain soulignent à cet égard le risque d'une « **rupture institutionnelle** » pour une partie des publics les plus précarisés. L'augmentation des démarches administratives en ligne peut

<sup>54</sup> Agence du Numérique (2023). *Baromètre de maturité numérique des citoyens wallons 2023*.

<sup>55</sup> IWEPS (2022). *Indice de situation sociale de la Wallonie (ISS-9e exercice) Analyses et perspectives sur les conditions de vie et les inégalités sociales en Wallonie. Rapport de recherche n° 50*.



conduire à un **non-recours aux droits et aux services**, lorsque les personnes concernées ne disposent ni des compétences ni de l'accompagnement nécessaires pour les effectuer.

Dans cette perspective, l'usage persistant des titres-services papier peut être interprété comme **l'une des manifestations concrètes de ces inégalités numériques dans un dispositif largement utilisé par les ménages wallons**. Son analyse offre ainsi un éclairage pertinent sur les enjeux plus larges d'inclusion numérique auxquels la Région est confrontée dans le contexte de la transformation digitale des services.

### **Des parts d'utilisateurs de titres-services papier contrastées selon le profil des entreprises**

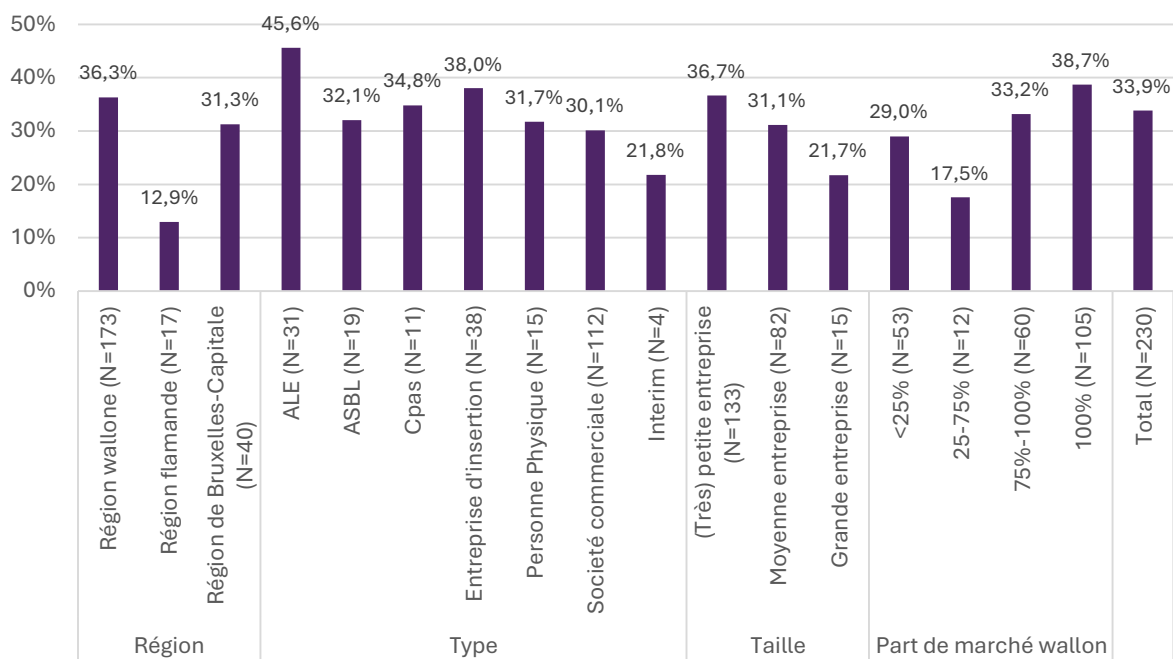
Sur base de l'enquête auprès des entreprises, il est également possible d'identifier des différences en terme de recours aux titres-services électroniques selon le profil des entreprises. Ainsi, le graphique suivant met en évidence des **écarts marqués dans la part d'utilisateurs de titres-services papier selon les caractéristiques structurelles des entreprises**.

- **Région** : Les entreprises localisées en Région wallonne présentent la part la plus élevée d'utilisateurs recourant encore aux titres-services papier (36,3 %). Elles sont suivies par les entreprises actives en Région de Bruxelles-Capitale (31,3 %). À l'inverse, les entreprises flamandes se distinguent par un taux nettement plus faible (12,9 %). Cet écart s'explique très probablement par le passage à un système 100 % digital en Flandre depuis le 1er juin 2025, qui a accéléré l'abandon du support papier indépendamment des caractéristiques propres des entreprises ou de leurs publics.
- **Type d'entreprises** : Les ALE se démarquent particulièrement, avec une part moyenne de 45,6 % d'utilisateurs recourant encore au papier, soit près de la moitié de leur clientèle. Elles sont suivies par les entreprises d'insertion (38 %). Ces proportions sensiblement plus élevées suggèrent que ces structures s'adressent à un profil de clients différent, davantage composé de publics potentiellement plus éloignés du numérique. Autour de la moyenne se situent les CPAS (34,8 %), les ASBL (32,1 %), les personnes physiques (31,7 %) et les sociétés commerciales (30,1 %). Les sociétés intérimaires, en revanche, présentent une part sensiblement plus faible d'utilisateurs papier (21,8 %), ce qui peut traduire une plus forte intégration des outils numériques dans leurs processus de gestion.
- **Taille** : Une relation inverse se dessine clairement : plus l'entreprise est grande, plus la part d'utilisateurs papier diminue. Les (très) petites entreprises comptent en moyenne 36,7 % d'utilisateurs papier, contre 31,1 % pour les entreprises de taille moyenne et 21,7 % pour les grandes entreprises. Cette tendance suggère que les entreprises de plus grande taille disposent potentiellement de davantage de ressources organisationnelles, financières et techniques pour accompagner la transition vers le numérique.
- **Part de marché wallon** : Les entreprises disposant d'une part de marché intermédiaire (25–75 %) affichent une proportion d'utilisateurs papier très faible (17,5 %), nettement inférieure à celle des entreprises exclusivement actives en Wallonie (38,7 %). Cette différence s'explique en partie par la dimension géographique de leur activité. Ainsi, les entreprises qui ne sont pas actives à 100 % en Wallonie sont également présentes dans d'autres Régions, notamment en Flandre, où le dispositif est désormais entièrement digitalisé.

Ces différences suggèrent que le recours au support papier ne relève pas uniquement de préférences individuelles des utilisateurs, mais est probablement également étroitement lié aux contextes institutionnels, organisationnels et économiques dans lesquels opèrent les entreprises.



Figure 173 : Part des utilisateurs de titres-services papier selon les caractéristiques de l'entreprise



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 232 entreprises Titres-Services



### 3. Le point de vue des entreprises sur la digitalisation des titres-services

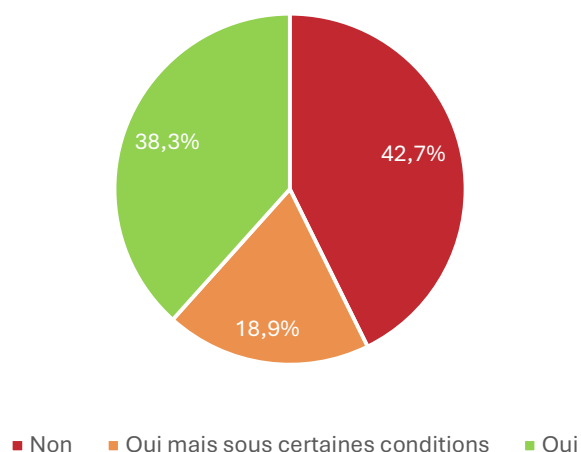
Ce chapitre analyse la perception des entreprises actives dans le dispositif des Titres-Services quant à une éventuelle digitalisation complète du dispositif. Sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises, il examine leur degré de préparation organisationnelle et technique, les avantages perçus d'un passage au 100 % électronique ainsi que les principales craintes exprimées, notamment en matière de gestion de la clientèle, de charge administrative et de risques d'exclusion de certains publics.

#### Les entreprises et le passage au digital : des avis contrastés

L'enquête menée auprès des entreprises montre que seules 42,7 % d'entre elles se déclarent entièrement favorables à un passage à un système de titres-services 100 % électronique. 18,9 % indiquent y être prêtes sous certaines conditions, tandis que 38,3 % des entreprises interrogées déclarent ne pas être prêtes à une telle transition.

Ces résultats mettent en évidence une **réserve significative du côté des entreprises**, soulignant que la digitalisation complète du dispositif soulève encore des interrogations importantes.

Figure 174 : Part des entreprises de titres-services qui seraient prêts à passer à un système électronique à 100 %



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 232 entreprises Titres-Services

Sans surprise, **cette réticence semble liée à la structure de la clientèle des entreprises concernées**. La part moyenne d'utilisateurs recourant encore aux titres-services papier est sensiblement plus élevée parmi les entreprises qui se déclarent non prêtes à passer au 100 % électronique (37,8 %) que parmi celles qui se disent prêtes (29,7 %). Ce constat suggère que les entreprises dont la clientèle est davantage composée de publics éloignés du numérique expriment logiquement davantage de réserves face à une dématérialisation complète du dispositif.

#### Le manque de compétences et d'équipement numérique des utilisateurs, principal facteur de réticence face au passage au 100 % digital

Parmi les entreprises qui se déclarent non prêtes à un passage au dispositif de titres-services 100 % électronique, la très **grande majorité identifie des freins liés aux utilisateurs**. Ainsi, 89,7 % des entreprises évoquent un manque de compétences numériques chez les utilisateurs, tandis que 82,8 % pointent un manque d'équipement numérique. Ces résultats confirment que les réticences

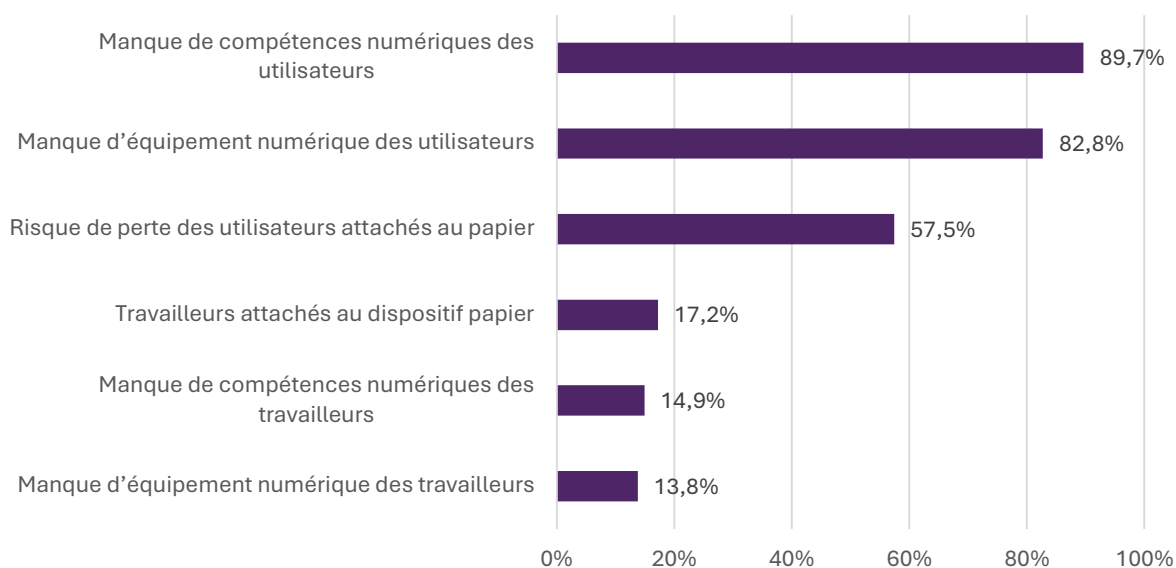


exprimées sont avant tout liées à la capacité des publics à s'approprier un dispositif entièrement dématérialisé.

Dans une moindre mesure, mais toujours pour plus de la moitié des entreprises (57,5 %), un risque de perte d'utilisateurs attachés au support papier est également mentionné, soulignant la crainte d'une exclusion d'une partie de la clientèle en cas de digitalisation complète.

À l'inverse, les obstacles identifiés du côté des travailleurs apparaissent plus marginaux. Si 17,2 % des entreprises mentionnent l'attachement des travailleurs aux titres-services papier, 14,9 % évoquent un manque de compétences numériques et 13,8 % un manque d'équipement numérique parmi les travailleurs. Ces résultats suggèrent que, du point de vue des entreprises, les freins au passage au 100 % électronique relèvent principalement des caractéristiques et des besoins des utilisateurs, plutôt que de la capacité des travailleurs à s'adapter au dispositif numérique.

*Figure 175 : Raison de l'opinion en défaveur du passage au 100 % électronique pour les entreprises en défaveur (N=87)*



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 232 entreprises Titres-Services

Ces constats se confirment à la lecture des deux graphiques suivants. Lorsqu'il est demandé aux entreprises d'estimer la part de leurs utilisateurs susceptibles de rencontrer des **difficultés dans la transition vers un système de titres-services 100 % électronique**, **38 % considèrent qu'au moins une partie conséquente, voire une grande partie, de leurs utilisateurs serait concernée**. En revanche, cette proportion tombe à **8,4 % lorsqu'il s'agit des travailleurs**. Ce différentiel confirme que les préoccupations exprimées par les entreprises portent principalement sur la capacité d'adaptation des utilisateurs, plutôt que sur celle des travailleurs.





Figure 176 : Part des utilisateurs qui pourraient rencontrer des difficultés à passer vers un système de titres-services 100 % électroniques, selon les entreprises

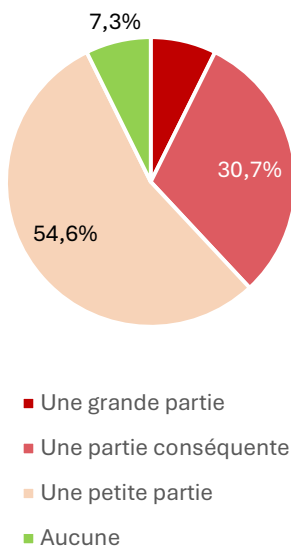
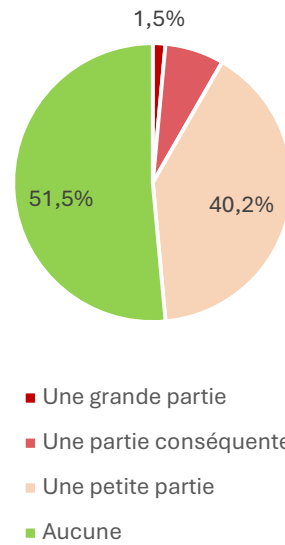


Figure 177 : Part des travailleurs qui pourraient rencontrer des difficultés à passer vers un système de titres-services 100 % électroniques, selon les entreprises



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 232 entreprises Titres-Services

### Les entreprises favorables sous conditions : l'exigence d'une transition progressive vers le 100 % électronique

Les entreprises qui se déclarent prêtes à un passage au 100 % électronique **sous certaines conditions**, quant à elles, soulignent avant tout la nécessité d'une **transition progressive et accompagnée**.

La principale préoccupation concerne le **risque d'exclusion des personnes âgées, isolées ou en situation de handicap**, qui constituent une part importante de leur clientèle et qui ne disposent pas toujours des compétences ou de l'équipement nécessaires pour utiliser un dispositif entièrement numérique. Plusieurs entreprises estiment qu'un passage trop rapide au tout électronique entraînerait une perte de clientèle.

Les répondants insistent également sur la **nécessité de dispositifs d'accompagnement adaptés**, tant pour les clients que pour les travailleurs, incluant des formations ciblées et la possibilité d'un soutien par des proches ou des services sociaux. Des contraintes techniques et organisationnelles sont par ailleurs mises en avant, notamment des problèmes d'ergonomie, de fiabilité du système électronique et de flexibilité des encodages, pouvant générer des risques administratifs ou financiers pour les entreprises.

Enfin, de nombreuses entreprises conditionnent leur adhésion à la digitalisation complète au **maintien d'exceptions pour certains publics**, en particulier les personnes âgées ou éloignées du numérique, pour lesquelles l'usage des titres-services papier devrait rester possible. Dans l'ensemble, ces conditions traduisent une adhésion prudente et conditionnelle au principe de la digitalisation, fortement dépendante des modalités concrètes de mise en œuvre.



## 4. Le point de vue des utilisateurs sur la digitalisation des titres-services

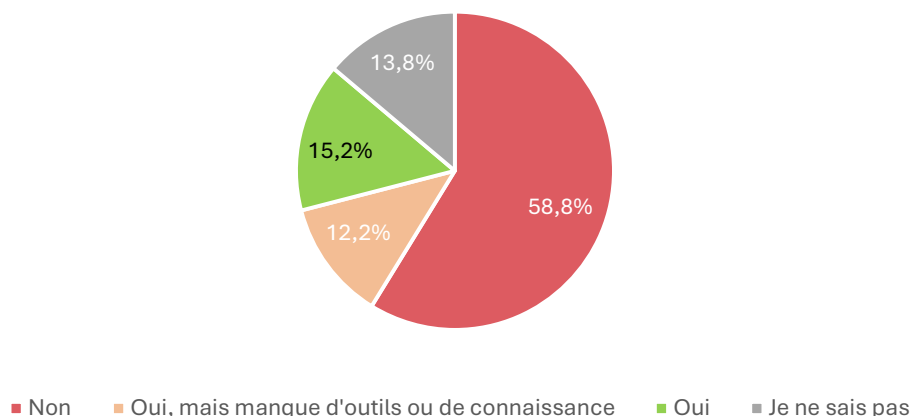
Ce chapitre examine la position des utilisateurs face à l'hypothèse d'un passage au 100 % électronique. À partir des résultats de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs, il analyse leur disposition à abandonner le support papier, les freins identifiés ainsi que les profils les plus susceptibles de rencontrer des difficultés dans un scénario de digitalisation complète.

### Une majorité d'utilisateurs papier non prête à passer aux titres-services électroniques

En ce qui concerne les utilisateurs recourant encore aux titres-services papier, il leur a été demandé s'ils se déclareraient prêts à passer aux titres-services électroniques. Parmi eux, **une large majorité (58,8 %) indique ne pas être prête à une telle transition**. 12,2 % estiment qu'ils pourraient envisager ce passage, mais déclarent manquer des outils ou des connaissances nécessaires pour le faire. À l'inverse, 15,2 % se disent prêts à passer au dispositif électronique, tandis que 13,8 % déclarent ne pas savoir s'ils seraient en mesure de le faire.

Il convient par ailleurs de souligner que ces résultats doivent être interprétés avec prudence, dans la mesure où ils reposent sur une **enquête menée en ligne**. Les répondants constituent dès lors un public qui dispose, *a priori*, d'un niveau minimal de compétences numériques et d'un accès aux outils informatiques. En ce sens, la proportion d'utilisateurs se déclarant non prêts à passer aux titres-services électroniques est **susceptible d'être sous-estimée** par rapport à l'ensemble des utilisateurs recourant encore au support papier, en particulier parmi les publics les plus éloignés du numérique.

Figure 178 : Part des utilisateurs de titres-services papier qui seraient prêts à passer aux titres-services électroniques (N=874)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services

### La préférence pour le support papier, principal facteur du maintien des titres-services papier

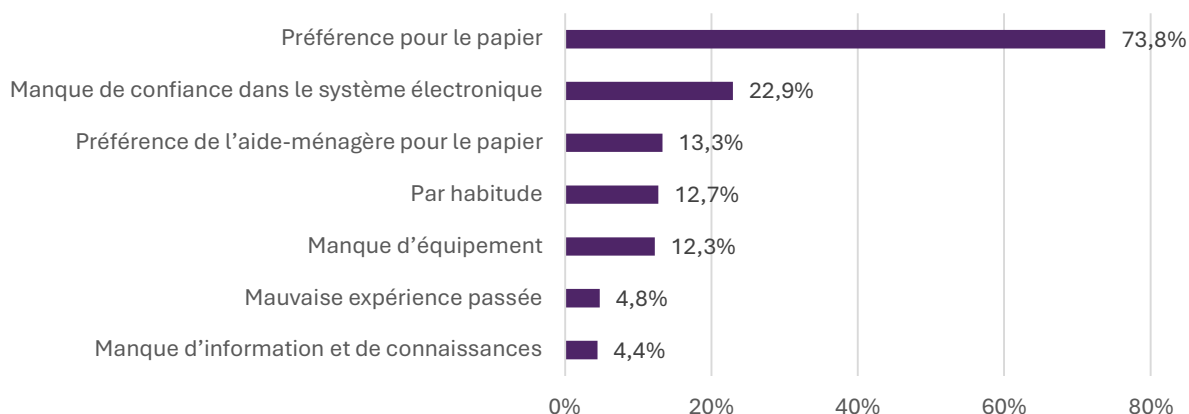
Parmi les raisons invoquées par les utilisateurs qui se déclarent non prêts à passer à un dispositif 100 % électronique, la **préférence pour le support papier apparaît comme le facteur le plus fréquemment cité (73,8 %)**. Ce résultat souligne l'importance du caractère concret, familier et rassurant du support papier pour une large partie des utilisateurs concernés.

D'autres motifs sont également avancés, mais dans une proportion nettement moindre. Près d'un utilisateur sur cinq évoque un manque de confiance dans le système électronique (22,9 %). La préférence de l'aide-ménagère pour le papier est citée par 13,3 % des répondants, tandis que



l'habitude (12,7 %) et le manque d'équipement numérique (12,3 %) constituent également des freins non négligeables.

Figure 179 : Freins au passage aux titres-services électroniques pour les utilisateurs papiers réticents (N = 512)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services

Enfin, dans une proportion plus marginale, certains utilisateurs mentionnent une mauvaise expérience passée (4,8 %) ou un manque d'information et de connaissances concernant le fonctionnement du système électronique (4,4 %). Ces résultats indiquent que, si des obstacles techniques ou informationnels existent, la persistance du recours au papier repose avant tout sur des **logiques de préférence, de confiance et d'usages ancrés**.



## 5. Le point de vue des aide-ménagères sur la digitalisation des titres-services

Les échanges menés avec les aide-ménagères lors des focus groups font apparaître une position globalement prudente, voire critique, à l'égard d'un passage à un système de titres-services 100 % électronique. Si certaines participantes reconnaissent les avantages potentiels de la dématérialisation, notamment en matière de sécurité (perte ou vol de titres), les inquiétudes exprimées dominent largement les discussions. Celles-ci concernent principalement le risque d'exclusion des publics les plus fragiles, la perte de repères pour les utilisateurs, ainsi que les conséquences organisationnelles et professionnelles pour les travailleuses elles-mêmes.

### Un risque d'exclusion numérique jugé élevé pour une partie importante de la clientèle

De manière transversale aux deux focus groups, les aide-ménagères soulignent que de nombreux utilisateurs, en particulier les personnes âgées, disposent de compétences numériques très limitées, voire inexistantes. L'absence de smartphone, d'ordinateur, de connexion Internet ou de maîtrise des outils numériques est fréquemment mentionnée comme un obstacle majeur à l'utilisation autonome d'un dispositif entièrement électronique. Selon les participantes, même lorsque certains clients disposent d'un équipement de base, celui-ci est souvent géré par des proches, ce qui limite fortement leur autonomie.

*« Les personnes âgées n'ont pas de smartphone, et même quand elles en ont un, elles ne savent pas l'utiliser. »*

*« Il y a des clientes qui n'ont personne pour les aider... elles vont rester sur le carreau. »*  
(Focus group aide-ménagères)

Les participantes insistent également sur la situation des clients isolés, sans enfants ni entourage proche susceptible de les accompagner dans leurs démarches numériques. Pour ces publics, la disparition du support papier est perçue comme un facteur de sortie potentielle du dispositif, faute de solutions d'accompagnement adaptées.

### La perte du support papier : une perte de repères et de contrôle pour les utilisateurs

Au-delà de l'accès au numérique, les aide-ménagères mettent en avant l'importance du support papier comme outil de repérage et de contrôle pour les utilisateurs. Le carnet de titres-services papier constitue, selon elles, un support tangible permettant aux clients de visualiser leur consommation, de vérifier le nombre de titres utilisés et de conserver une trace des prestations réalisées. Le passage à un système entièrement dématérialisé est perçu comme un basculement vers un dispositif abstrait, difficilement compréhensible pour les publics peu à l'aise avec le numérique.

*« Les personnes âgées aiment bien ce qui est concret. L'électronique, pour eux, ça ne va pas. »*

*« Avant, il y avait un carnet... là c'est plus virtuel, ils ne savent plus trop suivre. »*

*« Si on encode cinq heures au lieu de trois, comment la cliente va-t-elle le savoir si elle n'a pas d'adresse mail ? »* (Focus group aide-ménagères)

Cette perte de visibilité alimente la crainte d'erreurs non détectées, voire d'abus intentionnels, notamment lorsque les clients ne disposent pas d'un accès direct à leur compte électronique ou aux notifications numériques. Les participantes soulignent que, dans le système actuel, le papier joue un rôle de sécurisation et de transparence pour les utilisateurs les plus vulnérables.



## Une crainte marquée de transfert de charge administrative vers les aide-ménagères

Un autre élément central des discussions concerne les conséquences organisationnelles du passage au 100 % électronique pour les travailleuses. Les aide-ménagères expriment une **inquiétude forte quant à un transfert progressif de tâches administratives vers le terrain** : aide à l'encodage, soutien aux clients pour l'achat de titres, gestion des problèmes techniques ou relais entre les clients et les bureaux.

*« C'est nous qui devons sûrement les aider, mais on n'est pas secrétaires ! »*

*« Plus ils digitalisent, plus on fait le travail des bureaux. »* (Focus group aide-ménagères)

Les participantes rappellent par ailleurs que les contraintes légales et éthiques empêchent toute implication directe dans la gestion financière des clients (accès aux comptes bancaires, paiements en ligne), ce qui place les aide-ménagères dans une position inconfortable lorsque les clients sollicitent leur aide. Cette situation est perçue comme génératrice de responsabilités supplémentaires, non reconnues ni compensées, et comme un facteur de dégradation des conditions de travail.

## Risques indirects : travail au noir et isolement professionnel

Certaines aide-ménagères identifient également un risque indirect lié à la digitalisation complète du dispositif : celui d'un recours accru au travail au noir. Selon elles, **des clients âgés ou réfractaires au numérique pourraient proposer à leur aide-ménagère de poursuivre la relation de travail en dehors du cadre légal** afin de contourner les difficultés liées au dispositif électronique.

*« Une dame qui ne sait pas utiliser l'électronique dira : "Tu ne veux pas venir au noir ?" Et certaines accepteront... »* (Focus group aide-ménagères)

Enfin, la dématérialisation totale est associée à une diminution des contacts avec les bureaux et à un **isolement accru des travailleuses**. Les participantes soulignent que le passage à **l'électronique a déjà réduit les moments de rencontre**, de concertation et de soutien, et craignent que cette tendance ne s'accroisse dans un système entièrement numérique.

*« Le passage au bureau normalement, c'est tous les 15 jours mais ceux qui ont beaucoup d'électronique, ils viennent qu'une fois par mois. Et donc à un moment, quand tout sera électronique, on mettra les pieds au bureau une fois tous les 2 mois, et encore... »*

*« C'est vrai que l'électronique, ça crée des éloignements parce que plus les choses vont être digitalisées au bureau, moins y a de passage »* (Focus group aide-ménagères)



## 6. Enseignements potentiels de l'expérience flamande

Dans un contexte où la digitalisation du dispositif des titres-services fait l'objet de discussions en Région wallonne, l'expérience flamande constitue un point de comparaison utile. La Flandre a en effet engagé ces dernières années une réforme structurelle du système, marquée notamment par la suppression définitive des titres-services papier et par l'intégration complète du dispositif dans son environnement numérique régional.

L'expérience flamande offre plusieurs éléments de réflexion utiles pour la Wallonie, notamment en ce qui concerne les **modalités de transition vers un dispositif entièrement numérique**, les démarches de préparation et de concertation mises en place, ainsi que les solutions prévues pour accompagner les utilisateurs les moins à l'aise avec les outils digitaux.

Cette section revient d'abord sur le processus de transition mis en œuvre en Flandre et sur les objectifs poursuivis par la réforme. Elle examine ensuite les dispositifs d'accompagnement et les solutions alternatives mises en place pour les utilisateurs moins à l'aise avec le numérique. Enfin, elle met en évidence les **principaux enseignements** susceptibles d'être tirés de cette expérience pour la Région wallonne.

### La transition vers un dispositif 100 % digital en Flandre

La Flandre a **supprimé définitivement les titres-services papier le 1er juillet 2025**, à l'issue d'un processus de préparation engagé plusieurs années auparavant. La réflexion sur la digitalisation complète du dispositif avait débuté dès 2017, dans un contexte où une large majorité des utilisateurs (environ 80 %) recourait déjà aux chèques électroniques. La réforme s'est toutefois concrétisée progressivement, avec une phase intensive de préparation, de concertation et de développement technique en 2023 et 2024.

La suppression du papier s'est opérée parallèlement à l'intégration complète du système dans **l'environnement numérique régional**, via la plateforme Mijn Burgerprofiel. Cette intégration a représenté un chantier informatique majeur : harmonisation des accès, sécurisation des connexions (itsme, identifiants sécurisés), centralisation des communications et développement de nouvelles fonctionnalités. Ce travail a mobilisé les équipes de Digital Flanders et impliqué des investissements techniques substantiels. La digitalisation flamande ne s'est donc pas limitée à une suppression administrative du support papier, mais s'inscrit dans une **modernisation structurelle du dispositif**. L'ensemble des démarches (commande, consultation, suivi, communications) est centralisé dans l'environnement numérique régional (Mijn Burgerprofiel), ce qui uniformise l'expérience utilisateur mais suppose un minimum de **compétences numériques**.

Plusieurs objectifs ont guidé la décision :

- Réduire les limites structurelles du système papier (pertes de chèques, gestion des expirations, traitement manuel) ;
- Diminuer les risques de fraude ;
- Permettre un paiement des entreprises basé sur la date effective de prestation ;
- Accélérer les délais de remboursement ;
- Simplifier certains processus administratifs.

Par ailleurs, la réforme s'est inscrite dans un ensemble plus large d'ajustements du système (adaptation du prix, indexation intégrale, obligation de conventions écrites avec les nouveaux clients, modification du délai de validation des prestations, etc.).



## Préparation, accompagnement et solutions alternatives proposées par la Flandre dans le cadre de la digitalisation des titres-services

La transition vers le 100 % digital a nécessité un effort important de **communication et de concertation en Flandre**. Bien avant la suppression effective du support papier, des actions d'information ont été menées auprès des utilisateurs afin de mettre en avant les avantages du système électronique, notamment la réduction des risques de perte de chèques. Des campagnes ciblées ont été menées auprès des utilisateurs encore actifs sur papier, incluant une vaste opération d'appels téléphoniques (environ 17.000 utilisateurs contactés individuellement). Chaque campagne a entraîné une augmentation significative du nombre d'utilisateurs passant au numérique.

Parallèlement, la réforme a été préparée en **concertation étroite avec le secteur**. Des groupes de concertation (« klankbordgroepen ») réunissant des entreprises titres-services, des partenaires sociaux et d'autres acteurs du secteur ont été mis en place afin d'intégrer les retours du terrain dans le processus de réforme. Une attention particulière a également été portée aux utilisateurs les moins à l'aise avec les outils numériques, avec lesquels des échanges spécifiques ont été organisés afin de mieux comprendre les obstacles rencontrés.

Plusieurs **choix opérationnels** ont également été posés dans la mise en œuvre du dispositif. Par exemple, l'utilisation de notifications par SMS a été écartée en raison de son coût élevé et des risques accrus de fraude ou de phishing. De même, l'envoi systématique de courriers postaux pour chaque prestation n'a pas été retenu, afin d'éviter une charge administrative excessive et des coûts de gestion supplémentaires.

Au moment de la suppression du support papier, environ 20.000 utilisateurs (soit environ 1 % de la clientèle) étaient identifiés comme non numériquement autonomes. Afin d'éviter l'exclusion des utilisateurs les moins à l'aise avec le numérique, la Flandre a mis en place un **dispositif d'alternatives structuré « en cascade »**, c'est-à-dire gradué selon le niveau d'autonomie numérique. L'objectif est de proposer, à chaque étape (commande, suivi du portefeuille, validation des prestations), une modalité accessible correspondant aux capacités de l'utilisateur.

- **Niveau 1 – Utilisateurs capables d'utiliser l'e-mail (solution e-mail complète)** : pour les utilisateurs ne pouvant pas (ou ne souhaitant pas) passer par une authentification sécurisée (itsme, login), mais capables de communiquer par e-mail, un canal de gestion par e-mail a été mis en place. Il permet de commander des titres-services, de suivre et vérifier l'état du portefeuille (solde, mouvements), et de valider ou contester les prestations réalisées. Concrètement, l'utilisateur effectue ses demandes par e-mail, et reçoit les confirmations et informations de suivi par le même canal, ce qui lui permet de rester autonome sans devoir accéder à une plateforme sécurisée.
- **Niveau 2 – Utilisateurs ne maîtrisant pas l'e-mail (solution téléphonique avec traçabilité)** : pour les utilisateurs ne sachant pas utiliser l'e-mail, un système téléphonique a été prévu afin de garantir l'accès aux fonctionnalités essentielles. L'utilisateur peut réaliser par téléphone les deux opérations clés du dispositif : commander des titres-services et valider (ou contester) les prestations. L'identification se fait via un numéro d'utilisateur et un code PIN, ce qui permet de sécuriser les opérations sans support numérique. Afin d'assurer une traçabilité et de permettre à l'utilisateur de garder une vue d'ensemble malgré l'absence de canal numérique, une lettre récapitulative est envoyée par courrier postal après chaque nouvelle commande, reprenant la commande effectuée et les prestations concernées.
- **Niveau 3 – Utilisateurs non autonomes (système de procuration / volmacht)** : lorsque l'utilisateur n'est pas en capacité de gérer le dispositif lui-même (ni par e-mail, ni par téléphone), un système de procuration permet de déléguer la gestion à un tiers (proche, aidant, membre de la famille). Ce tiers effectue, via son propre accès numérique, l'ensemble des démarches pour le compte de l'utilisateur : commandes, suivi du portefeuille, validation des prestations et gestion des contestations éventuelles. Ce mécanisme constitue une solution de dernier recours pour maintenir l'accès au dispositif.





Cette logique en cascade présente l'avantage de combiner une digitalisation complète du dispositif avec des **modalités de substitution ciblées**, permettant de maintenir l'accessibilité pour les publics les plus fragiles tout en limitant le recours à des procédures manuelles généralisées.

Ces alternatives ont permis d'éviter une sortie massive du dispositif. Toutefois, elles impliquent des **coûts de développement, de maintenance et de support importants**. La digitalisation n'a donc pas nécessairement généré des économies directes à court terme. Les investissements informatiques, l'intégration dans Mijn Burgerprofiel et la gestion des solutions de substitution représentent des charges substantielles. Ainsi, la réforme a nécessité un travail organisationnel important « en coulisses », notamment en matière d'intégration technique, de coordination institutionnelle et d'accompagnement des utilisateurs moins digitalement autonomes.

### Principaux enseignements pour la Région wallonne

L'expérience flamande permet de dégager plusieurs enseignements utiles pour la Région wallonne dans la perspective d'une éventuelle digitalisation complète du dispositif des titres-services.

- **Un niveau de digitalisation préalable élevé facilite la transition** : En Flandre, environ 80 % des utilisateurs recouraient déjà aux titres-services électroniques avant la suppression du support papier. Cette situation a permis de limiter le nombre d'utilisateurs directement affectés par la réforme et de concentrer les efforts d'accompagnement sur une population plus restreinte. À l'inverse, dans un contexte où une part importante des utilisateurs recourt encore au papier, la transition pourrait s'avérer plus complexe.
- **Une phase de préparation longue et structurée est indispensable** : La suppression du papier a été précédée de plusieurs années de réflexion et d'une phase de préparation intensive impliquant communication, concertation avec le secteur et développement technique. Cette temporalité a permis d'anticiper certaines difficultés opérationnelles et de préparer progressivement les utilisateurs et les entreprises au changement.
- **La concertation avec le secteur constitue un facteur de réussite** : En Flandre, les entreprises titres-services, les partenaires sociaux et d'autres acteurs du secteur ont été associés au processus via des groupes de concertation. Cette démarche a permis d'intégrer les retours du terrain dans la conception de la réforme et d'identifier en amont certains risques ou obstacles potentiels.
- **Des alternatives crédibles doivent être prévues pour les publics les plus vulnérables** : Malgré un niveau de digitalisation déjà élevé, une partie des utilisateurs ne disposait pas des compétences ou des équipements nécessaires pour utiliser un dispositif entièrement numérique. La mise en place de solutions alternatives graduées (gestion par e-mail, contact téléphonique ou système de procuration) a permis de maintenir l'accessibilité du dispositif tout en poursuivant l'objectif de dématérialisation.
- **La digitalisation représente un investissement organisationnel et financier important** : Les développements informatiques, l'adaptation des systèmes existants, la mise en place de solutions alternatives et les efforts de communication impliquent des coûts substantiels. L'expérience flamande montre ainsi que la digitalisation complète ne génère pas nécessairement des économies budgétaires immédiates, en particulier à court terme.

Dans l'ensemble, l'expérience flamande montre qu'un passage au 100 % digital est techniquement réalisable, mais qu'il s'agit d'une **réforme structurelle exigeante**, nécessitant des **investissements importants**, une **communication intensive** et une attention particulière aux **publics les plus fragiles**.



## **PARTIE 7**

### **Focus sur le coût du dispositif des Titres-Services wallons**



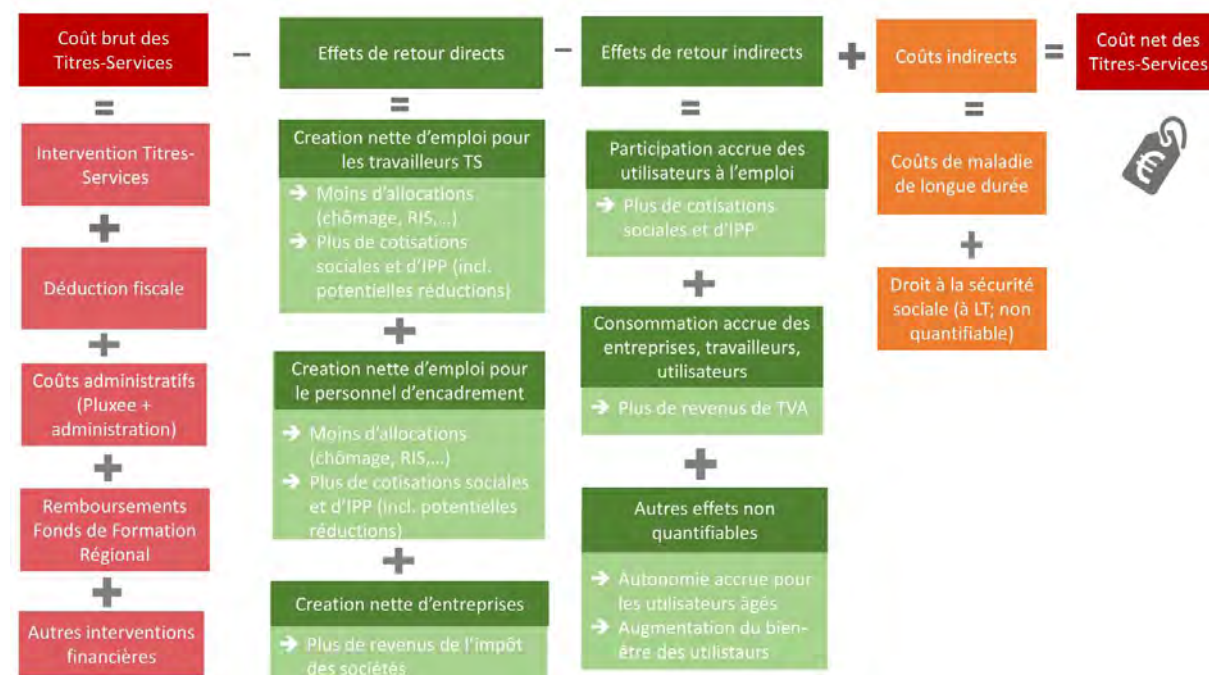
# 1. Introduction

Ce chapitre se concentre sur l'analyse budgétaire du dispositif des Titres-Services en Région wallonne. Le dispositif représente un coût budgétaire important pour les pouvoirs publics, composé principalement de l'intervention publique en faveur des entreprises Titres-Services, de la déduction fiscale accordée aux utilisateurs, des coûts administratifs liés à la gestion du dispositif, du financement du Fonds de formation régional ainsi que de diverses aides complémentaires.

Toutefois, l'analyse du coût du dispositif ne peut se limiter à ces dépenses. Le dispositif génère également différents effets de retour pour les finances publiques, tant directs qu'indirects. Les effets de retour directs sont principalement liés à la création nette d'emplois dans le secteur des Titres-Services, qui entraîne à la fois une diminution de certaines dépenses publiques (allocations de chômage, revenu d'intégration, etc.) et une augmentation des recettes issues des cotisations sociales et de l'impôt des personnes physiques. Les effets de retour indirects résultent quant à eux des effets économiques induits par le dispositif, notamment l'augmentation de la participation des utilisateurs au marché du travail et l'accroissement de la consommation des entreprises, des travailleurs et des utilisateurs, qui génèrent des recettes fiscales supplémentaires, en particulier via la TVA. Par ailleurs, certains coûts indirects doivent également être pris en compte, notamment ceux liés à l'incapacité de travail de longue durée dans le secteur.

Dans cette évaluation, nous estimons le coût brut, les effets de retour et le coût net du dispositif des Titres-Services wallon pour la période 2021-2024, sur la base d'un modèle développé à cet effet et représenté dans la figure ci-dessous. Toutes les précisions méthodologiques concernant ce modèle sont reprises en annexe de ce rapport.

Figure 180 : Coût du dispositif des Titres-Services



Source : IDEA Consult

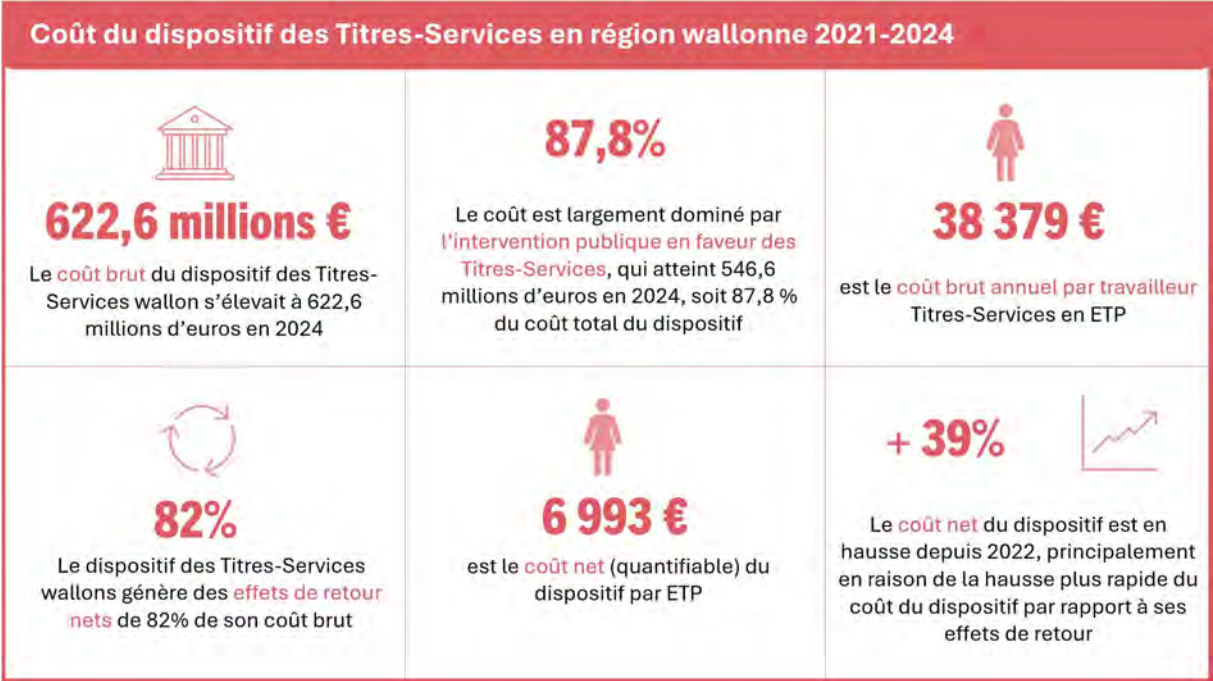
Les sections suivantes présentent successivement les différentes composantes permettant de calculer le coût net du dispositif, à savoir :

- le coût brut du dispositif ;
- les effets de retour directs et indirects ;
- les coûts indirects.



Chacun de ces éléments est d’abord décrit sur le plan méthodologique, avant de présenter les résultats estimés pour la Région wallonne. L’infographie présentée ci-dessous synthétise les principaux constats de cette analyse.

Figure 181 : Le coût du dispositif des Titres-Services en Région wallonne



Source : IDEA Consult



## 2. Le coût brut du dispositif des Titres-Services wallons

### Poursuite de la hausse du coût de l'intervention publique en faveur des Titres-Services en Wallonie

Comme l'illustre la figure suivante, le coût de l'intervention publique en faveur du dispositif des Titres-Services en Wallonie poursuit sa progression sur la période 2021-2024. Après une légère baisse en 2022 (489,1 millions d'euros), l'intervention régionale augmente à nouveau pour atteindre 534,1 millions d'euros en 2023 puis 546,6 millions d'euros en 2024. Le coût de la déduction fiscale reste quant à lui relativement stable, oscillant entre 22 et 23 millions d'euros sur la période<sup>56</sup>.

Cette augmentation du coût public intervient pourtant dans un contexte de **baisse du nombre de titres-services achetés et remboursés en 2024**. La diminution des achats (-11,4 %) s'explique en grande partie par un phénomène d'anticipation lié à la hausse du prix du titre-service entrée en vigueur le 1er janvier 2024 : de nombreux utilisateurs ont avancé leurs achats en décembre 2023 afin de constituer un stock de titres à utiliser l'année suivante.

La poursuite de la hausse du coût du dispositif s'explique principalement par **l'augmentation de la valeur de remboursement des titres-services aux entreprises**, liée notamment à l'indexation des coûts salariaux. À l'inverse, le coût de la déduction fiscale diminue légèrement en 2024 (22,1 millions d'euros), notamment en raison du fait que l'avantage fiscal est plafonné à 0,90 € par titre pour les 150 premiers titres, ce qui limite mécaniquement son évolution.

Figure 182 : Evolution du coût de l'intervention en faveur des Titres-Services et de la déduction fiscale



Source : IDEA Consult su base des données du Forem

Le coût du dispositif des Titres-Services ne se résume cependant pas à l'intervention en faveur des Titres-Services et de la déduction fiscale. Le coût brut total du dispositif des Titres-Services est analysé plus en détail dans la section suivante.

<sup>56</sup> Il convient toutefois de préciser que ce montant correspond à une estimation pour l'année considérée, calculée sur la base du nombre de titres-services achetés au cours de cette année. En pratique, le coût effectif de la déduction fiscale est supporté par les finances publiques l'année suivante, lors de la déclaration fiscale des utilisateurs. Dans le cadre de cette analyse, ce coût est toutefois imputé à l'année d'achat des titres-services, afin de faciliter la comparaison avec les autres composantes du coût du dispositif et de mieux refléter l'activité économique générée au cours de l'année concernée.



## Le coût brut du dispositif des Titres-Services wallon s'élevait à 622,6 millions d'euros en 2024

Le coût brut du dispositif des Titres-Services en Wallonie s'élevait à **622,6 millions d'euros en 2024**, contre 608,6 millions d'euros en 2023, soit une augmentation d'environ 2,3 %. Comme l'indique le tableau ci-dessous, ce coût est très largement dominé par **l'intervention publique en faveur des Titres-Services**, qui atteint 546,6 millions d'euros en 2024, soit **87,8 % du coût total du dispositif**. Le deuxième poste de dépenses correspond à la **déductibilité fiscale** accordée aux utilisateurs, qui représente 22,1 millions d'euros en 2024, soit 3,5 % du coût total.

Les **aides à l'emploi** constituent également une composante du coût du dispositif. Les aides au bénéfice des travailleurs (IGU) s'élèvent à 14,3 millions d'euros, soit 2,3 % du total, tandis que les aides au bénéfice des employeurs (dispositifs SINE, impulsions, tremplin, etc.) représentent 13,6 millions d'euros, soit 2,2 % du coût total. Les subsides aux entreprises sociales représentent quant à eux 10,2 millions d'euros, soit 1,6 % du coût total.

Les autres composantes du coût du dispositif restent plus limitées. Le **coût de l'émetteur Pluxee** atteint 8,5 millions d'euros en 2024 (soit 1,4 % du total), tandis que le **chômage économique** représente 4,7 millions d'euros (0,8 %). Les **coûts administratifs du dispositif** (FOREM, SPW et développement IT) ainsi que les **remboursements de formations** représentent chacun une part marginale du coût global.

Dans l'ensemble, la structure du coût du dispositif montre que l'intervention publique directe en faveur des Titres-Services constitue de très loin la principale composante du coût budgétaire, les autres mécanismes représentant chacun une part nettement plus limitée du total.

*Tableau 41 : Le coût brut du dispositif des Titres-Services wallon entre 2021 et 2024*

|                                                                                                        | 2021                 | 2022                 | 2023                 | 2024                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Intervention en faveur des Titres-Services                                                             | € 500.499.617        | € 489.066.129        | € 534.107.377        | € 546.649.269        |
| Coût de la déductibilité fiscale                                                                       | € 23.102.259         | € 22.847.300         | € 23.480.073         | € 22.100.849         |
| Coût de Pluxee                                                                                         | € 4.918.872          | € 4.923.664          | € 5.772.069          | € 8.506.677          |
| Coût de l'administration de la mesure (FOREM, SPW, développement IT)                                   | € 550.674            | € 597.420            | € 655.393            | € 747.663            |
| Remboursement de formations                                                                            | € 976.598            | € 1.547.442          | € 1.745.257          | € 1.742.577          |
| Subsides aux entreprises sociales <sup>57</sup>                                                        | € 10.429.176         | € 10.372.801         | € 10.262.625         | € 10.186.218         |
| Autres subsides temporaires (par ex. COVID, primes mobilité,...)                                       | € 10.042.200         | € 5.432.256          | € -                  | € -                  |
| Chômage économique                                                                                     | € 31.410.000         | € 6.135.600          | € 4.761.600          | € 4.726.149          |
| Aides à l'emploi au bénéfice du travailleur (IGU)                                                      | € 14.143.200         | € 13.825.200         | € 14.439.600         | € 14.332.094         |
| Aides à l'emploi au bénéfice des employeurs (allocations SINE, impulsions, tremplin,...) <sup>58</sup> | € 13.760.758         | € 14.477.757         | € 13.330.031         | € 13.629.436         |
| <b>Total coût brut des Titres-Services wallons</b>                                                     | <b>€ 609.835.376</b> | <b>€ 569.227.591</b> | <b>€ 608.556.049</b> | <b>€ 622.622.957</b> |

Source : IDEA Consult su base des données du Forem ; SPW et BCSS

<sup>57</sup> Les données pour 2021, 2022 et 2023 sont extrapolées sur la base des données observées en 2024, en appliquant la part moyenne des subsides par travailleur. Les montants présentés concernent uniquement les entreprises dont l'activité est exclusivement liée aux titres-services, sur la base de notre échantillon élargi.

<sup>58</sup> Nous tenons compte ici uniquement des allocations directes, et non des réductions de cotisations patronales, celles-ci étant intégrées dans le modèle sous forme de réductions des cotisations sociales associées à la création de nouveaux emplois dans les titres-services. Les montants pour 2024 sont extrapolés sur la base de la part moyenne des aides à l'emploi par travailleur observée sur la période 2021-2023. Par ailleurs, les allocations présentées concernent uniquement les entreprises dont l'activité est exclusivement liée aux titres-services, sur la base de notre échantillon élargi.





### 3. Les effets de retour directs et indirects du dispositif des Titres-Services wallons

**Les effets de retour directs du dispositif des Titres-Services wallons s'élevaient à 390,2 millions en 2024**

Le dispositif des Titres-Services génère différents **effets de retour directs pour les finances publiques**, principalement liés à la création d'emplois dans le secteur et aux recettes fiscales et sociales qui en découlent. Ces effets de retour prennent notamment la forme d'une diminution de certaines dépenses publiques, telles que les allocations de chômage ou de revenu d'intégration, ainsi que d'une augmentation des recettes issues des cotisations sociales et de l'impôt des personnes physiques. Comme l'indique le tableau ci-dessous, en tenant compte de tous les effets de retour directs quantifiables du dispositif des Titres-Services wallons en 2024, nous estimons les **effets de retour directs du dispositif wallon à 390,2 millions d'euros**.

*Tableau 42 : Les effets de retour directs du dispositif des Titres-Services wallon entre 2021 et 2024*

|                                                               |                                                                                                   | 2021                 | 2022                 | 2023                 | 2024                 |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Création nette d'emploi pour les travailleurs Titres-Services | Baisse du paiements d'allocations (de chômage, d'incapacité,...)                                  | € 203.020.658        | € 214.631.556        | € 222.039.452        | € 229.667.780        |
|                                                               | Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP                                           | € 115.098.528        | € 121.545.605        | € 127.809.949        | € 130.194.015        |
|                                                               | <b>Effets de retour total de la création nette d'emploi pour les travailleurs Titres-Services</b> | <b>€ 318.119.186</b> | <b>€ 336.177.162</b> | <b>€ 349.849.400</b> | <b>€ 359.861.795</b> |
| Création nette d'emploi pour le personnel d'encadrement       | Baisse du paiements d'allocations de chômage                                                      | € 13.222.463         | € 14.079.615         | € 14.580.722         | € 14.971.807         |
|                                                               | Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP                                           | € 10.051.007         | € 9.371.070          | € 10.660.346         | € 12.132.644         |
|                                                               | <b>Effets de retour total de la création nette d'emploi pour le personnel d'encadrement</b>       | <b>€ 23.273.470</b>  | <b>€ 23.450.685</b>  | <b>€ 25.241.068</b>  | <b>€ 27.104.451</b>  |
| Création nette d'entreprises                                  | Hausse des revenus issus des impôts des entreprises                                               | € 1.453.390          | € -                  | € 3.450.858          | € 3.272.723          |
| <b>Effets de retour directs totaux</b>                        |                                                                                                   | <b>€ 342.846.046</b> | <b>€ 359.627.846</b> | <b>€ 378.541.326</b> | <b>€ 390.238.970</b> |

Source: IDEA Consult

Les principaux effets de retour directs peuvent être détaillés comme suit :

- **Création nette d'emplois pour les travailleurs Titres-Services (92 % des effets de retour directs) :**  
Le dispositif met à l'emploi 35.595 travailleurs dans une unité d'établissement Titres-Services localisée en région wallonne en 2024, soit 16.223 ETP. Le dispositif met à l'emploi 35.595 travailleurs dans une unité d'établissement Titres-Services localisée en région wallonne en 2024, soit 16.223 ETP. En tenant compte d'un effet de substitution estimé à 10 %<sup>59</sup>, le volume d'emplois nets attribuables au dispositif peut être estimé à 32.036 travailleurs, soit 14.601 ETP. Cette estimation correspond à un volume d'emplois soutenus à un instant donné et ne constitue pas une mesure de la création nette d'emplois sur une base annuelle. Cette création d'emplois génère deux principaux effets budgétaires :

<sup>59</sup> D'après une étude de HIVA (2019), l'effet de substitution de l'emploi dans le dispositif des Titres-Services est estimé à 10 % en Belgique. Cela signifie qu'une partie des emplois créés dans le dispositif correspond à des activités qui existaient déjà auparavant dans d'autres cadres, notamment dans les services d'aide à domicile, les CPAS ou les ALE. Afin d'estimer uniquement l'impact du dispositif en termes de création nette d'emplois, nous appliquons cet effet de substitution et considérons que 10 % des emplois Titres-Services ne constituent pas de nouveaux emplois.





- une **réduction des dépenses d'allocations sociales** (chômage, incapacité, revenu d'intégration), estimée à 229,7 millions d'euros en 2024. Il est important de mentionner que cette baisse est également attribuée aux travailleurs Titres-Services à l'emploi précédemment. En effet, nous considérons que la création de nouveaux emplois permet de libérer des emplois dans d'autres secteurs et donc indirectement de mettre à l'emploi d'autres demandeurs d'emploi. Seules les personnes issues de l'inactivité avant leur entrée dans le dispositif des Titres-Services ne génèrent aucune baisse de paiement d'allocations.
- Une **augmentation des recettes issues des cotisations sociales et de l'impôt des personnes physiques**, estimée à 130,2 millions d'euros. Dans ce calcul, nous tenons compte des réductions de cotisations sociales dont bénéficient les travailleurs et les employeurs. D'après les données de l'ONSS, les travailleurs Titres-Services actifs dans une unité d'établissement wallonne ont bénéficié de 39,9 millions d'euros de réductions de cotisations personnelles en raison de leurs bas revenus. Par ailleurs, les entreprises Titres-Services ont bénéficié de 47,9 millions d'euros de réductions de cotisations patronales en 2024 pour ces travailleurs, notamment via les réductions groupes-cibles et les réductions structurelles pour les bas salaires. Ces montants sont intégrés dans l'estimation des effets de retour, car ils réduisent les recettes de cotisations sociales qui auraient autrement été perçues par les finances publiques.

Au total, les effets de retour liés à l'emploi des travailleurs Titres-Services s'élèvent à 359,9 millions d'euros en 2024.

- **Création d'emplois pour le personnel d'encadrement (7 % des effets de retour directs)** : Le dispositif génère également des emplois indirects au sein des entreprises du secteur. En 2024, on estime à 1.017 le nombre de personnes occupant une fonction d'encadrement, soit 631,9 ETP. Ces emplois génèrent des effets de retour estimés à 27,1 millions d'euros, résultant à la fois de la diminution des allocations de chômage (15,0 millions d'euros) et de l'augmentation des recettes fiscales et parafiscales (12,1 millions d'euros).
- **Recettes fiscales liées aux entreprises (moins de 1 % des effets de retour directs)** : Le développement du dispositif a également conduit à la création ou à l'extension d'activités d'entreprises. Environ 65,5 % des Titres-Services remboursés en 2024 proviennent d'entreprises soumises à l'impôt des sociétés. Sur la base des résultats financiers moyens observés dans le secteur, les recettes fiscales associées à l'impôt des sociétés sont estimées à 3,3 millions d'euros en 2024, ce qui représente une part limitée des effets de retour totaux.

Dans l'ensemble, ces résultats montrent que les effets de retour budgétaires directs du dispositif reposent principalement sur la création d'emplois et les recettes fiscales et sociales associées, tandis que la contribution directe de l'impôt des sociétés demeure marginale.



Les effets de retour indirects du dispositif des Titres-Services wallons s'élevaient à 192,5 millions en 2024

Le dispositif des Titres-Services génère également différents effets de retour indirects pour les finances publiques. Ceux-ci résultent principalement des effets économiques induits par le dispositif, notamment l'augmentation de la participation des utilisateurs au marché du travail et l'accroissement de la consommation des entreprises, des travailleurs et des utilisateurs. Comme l'indique le tableau ci-dessous, en tenant compte de tous les effets de retour indirects quantifiables du dispositif des Titres-Services wallons en 2024, nous estimons les effets de retour indirects du dispositif wallon à 192,5 millions d'euros.

Tableau 43 : Les effets de retour indirects du dispositif des Titres-Services wallon entre 2021 et 2024

|                                                                                 |                                                                                   | 2021             | 2022          | 2023          | 2024          |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|---------------|---------------|
| Participation accrue des utilisateurs à l'emploi                                | Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP pour les utilisateurs     | € 151.916.066    | € 161.683.147 | € 163.124.033 | € 166.535.810 |
| Consommation accrue des entreprises, travailleurs et utilisateurs               | Hausse des revenus issus de la TVA pour les utilisateurs                          | € 13.337.740     | € 14.631.004  | € 14.423.216  | € 14.487.288  |
|                                                                                 | Hausse des revenus issus de la TVA pour les travailleurs Titres-Services          | € 7.173.693      | € 7.865.710   | € 8.083.010   | € 8.248.865   |
|                                                                                 | Hausse des revenus issus de la TVA pour le personnel d'encadrement                | € 346.394        | € 260.759     | € 348.033     | € 444.083     |
|                                                                                 | Hausse des revenus issus de la TVA pour les entreprises                           | € 2.646.979      | € 2.730.991   | € 2.918.406   | € 2.774.002   |
|                                                                                 | Hausse totale des revenus issus de la TVA                                         | € 23.504.806     | € 25.488.464  | € 25.772.664  | € 25.954.238  |
| Autonomie accrue pour les utilisateurs âgés                                     | Baisse des coûts pour les maisons de repos                                        | non quantifiable |               |               |               |
| Déplacement des tâches ménagères des services de soins vers les titres-services | Baisse des coûts pour les service de soins à domicile                             | non quantifiable |               |               |               |
| Augmentation du bien-être des utilisateurs                                      | Baisse des coûts pour la sécurité sociale (maladie, absences de longue durée,...) | non quantifiable |               |               |               |
| Effets de retour indirects totaux                                               |                                                                                   | € 175.420.872    | € 187.171.611 | € 188.896.697 | € 192.490.048 |

Source: IDEA Consult

Les principaux effets de retour indirects peuvent être détaillés comme suit :

- **Participation accrue des utilisateurs à l'emploi** : L'enquête menée en 2025 auprès des utilisateurs wallons montre que le recours aux Titres-Services influence la participation au marché du travail d'une partie des utilisateurs actifs. Ainsi, 24,5 % des utilisateurs en emploi indiquent que le dispositif a eu un impact sur leur volume de travail. Plus précisément :
  - 12,1 % déclarent que, sans les Titres-Services, leur temps de travail aurait été réduit (en moyenne 5,45 heures par semaine) ;
  - 9,9 % indiquent travailler davantage grâce au dispositif (en moyenne 6 heures supplémentaires par semaine) ;
  - 2,5 % estiment que les Titres-Services ont contribué à leur décision de (re)travailler.



En extrapolant ces résultats à l'ensemble des utilisateurs actifs et en tenant compte d'un effet de substitution estimé à 5,9 %<sup>60</sup>, l'utilisation des Titres-Services génère environ 6.108 emplois équivalents temps plein supplémentaires dans d'autres secteurs de l'économie. Ces activités supplémentaires génèrent des recettes additionnelles pour les finances publiques via les cotisations sociales et l'impôt des personnes physiques, estimées à 166,5 millions d'euros en 2024, soit près de 86 % des effets de retour indirects totaux.

- **Consommation accrue des entreprises, travailleurs et utilisateurs :** Les revenus supplémentaires générés par le dispositif – tant pour les travailleurs Titres-Services que pour les utilisateurs dont le temps de travail augmente – entraînent également une hausse de la consommation. Cette augmentation des dépenses se traduit par des recettes supplémentaires de TVA pour les pouvoirs publics. Au total, les recettes de TVA générées par ces effets de consommation sont estimées à 26,0 millions d'euros en 2024, réparties entre : la consommation des utilisateurs (14,5 millions d'euros) ; la consommation des travailleurs Titres-Services (8,2 millions d'euros) ; la consommation du personnel d'encadrement (0,4 million d'euros) ; les achats intermédiaires des entreprises (2,8 millions d'euros).
- **Autres effets indirects non quantifiés :** Le dispositif génère également d'autres effets indirects potentiels qui ne peuvent pas être quantifiés avec précision dans le modèle de coût mais pour lesquels des éléments peuvent être mentionnés de manière qualitative sur base de l'enquête auprès des utilisateurs.
  - **Renforcement de l'autonomie et du maintien à domicile :** Les Titres-Services peuvent favoriser l'autonomie des utilisateurs, en particulier les personnes âgées. 40 % des répondants estiment que le dispositif renforce leur autonomie et 39 % qu'il leur permet de vivre plus longtemps à leur domicile, ce qui peut contribuer à retarder l'entrée en maison de repos.
  - **Déplacement de certaines tâches domestiques depuis les services de soins à domicile :** Le recours aux Titres-Services peut conduire à transférer certaines tâches ménagères auparavant réalisées dans le cadre de services d'aide à domicile vers le dispositif des Titres-Services, ce qui pourrait réduire certains coûts pour les services publics de soins à domicile, bien que cet effet reste difficile à quantifier.
  - **Amélioration du bien-être et de la qualité de vie des utilisateurs :** Les résultats de l'enquête indiquent que 83 % des utilisateurs déclarent que les Titres-Services améliorent leur qualité de vie, 61 % qu'ils contribuent à réduire leur stress et 67 % qu'ils facilitent la conciliation entre vie professionnelle et vie privée. Ces effets peuvent indirectement se traduire par une diminution de certains coûts pour la sécurité sociale (absences pour maladie, stress, etc.).

Dans l'ensemble, les effets de retour indirects reposent donc principalement sur l'augmentation de la participation au marché du travail des utilisateurs, tandis que les effets liés à la consommation jouent un rôle complémentaire mais nettement plus limité.

---

<sup>60</sup> D'après l'enquête utilisateurs effectuée en 2025, 5,9 % des utilisateurs Titres-Services wallons externalisaient déjà leurs activités d'aide-ménager avant les Titres-Services. Ces utilisateurs sont donc considérés comme relevant d'un effet de substitution, puisque le recours aux Titres-Services n'a pas entraîné d'augmentation de leur temps de travail mais a simplement remplacé un service déjà externalisé (par exemple via le marché informel ou d'autres formes de services). Afin d'estimer uniquement les effets nets du dispositif sur l'offre de travail, cette part est exclue du calcul des emplois supplémentaires générés dans le reste de l'économie.



## 4. Les coûts indirects du dispositif des Titres-Services wallons

### Les coûts indirects du dispositif des Titres-Services wallon s'élevaient à 73,6 millions d'euros en 2024

Le dispositif des Titres-Services ne génère pas uniquement des effets de retour directs et indirects, mais également certains **coûts indirects pour les finances publiques**. L'un des principaux coûts indirects concerne l'absentéisme de longue durée pour cause de maladie ou d'invalidité, qui est élevé dans ce secteur caractérisé par un travail physiquement exigeant. Les données de la BCSS indiquent ainsi une part importante de travailleurs Titres-Services en incapacité de travail de longue durée. Comme l'indique le tableau ci-dessous, le coût associé aux prestations d'invalidité de travail pour ces travailleurs est estimé à **73,6 millions d'euros en 2024**, contre 67,2 millions d'euros en 2023, ce qui reflète la progression du nombre de malades de longue durée observée ces dernières années.

Par ailleurs, une partie de l'activité actuellement réalisée via les Titres-Services était auparavant effectuée dans le cadre du travail non déclaré. D'après l'enquête menée auprès des utilisateurs wallons dans le cadre de la présente étude, **5,9 % des utilisateurs déclarent qu'ils recouraient au marché au noir** pour la réalisation de ces tâches avant d'entrer dans le dispositif. La formalisation de ces activités implique que les travailleurs concernés bénéficient désormais de **droits complets à la sécurité sociale**, notamment en matière de pension et de protection sociale. À plus long terme, cette extension de la couverture sociale peut représenter un coût supplémentaire pour les finances publiques, qui reste toutefois difficile à quantifier avec précision. Cet effet n'a donc pas été intégré dans le calcul des coûts indirects du dispositif.

Tableau 44 : Les coûts indirects du dispositif des Titres-Services wallon entre 2021- 2024

|                                                           | 2021                | 2022                | 2023                | 2024                |
|-----------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Coûts de maladie de longue durée                          | € 58.987.177        | € 63.068.443        | € 67.150.189        | € 73.557.109        |
| Coûts induits par les droits acquis à la sécurité sociale | non quantifiable    |                     |                     |                     |
| <b>Coûts indirects totaux</b>                             | <b>€ 58.987.177</b> | <b>€ 63.068.443</b> | <b>€ 67.150.189</b> | <b>€ 73.557.109</b> |

Source : IDEA Consult



## 5. Le coût net du dispositif des Titres-Services wallon

### Le dispositif des Titres-Services wallon génère des effets de retour nets couvrant 82 % de son coût brut

Le tableau ci-dessous présente une **synthèse du coût brut, des effets de retour et du coût net** du dispositif des Titres-Services en Région wallonne entre 2021 et 2024. L'analyse montre que, bien que le dispositif représente un coût budgétaire important pour les pouvoirs publics, une très grande partie de ce coût est compensée par les effets économiques et budgétaires qu'il génère.

En 2024, le **coût brut du dispositif s'élève à 622,6 millions d'euros, soit 38.379 euros par travailleur Titres-Services** en équivalent temps plein (ETP). Toutefois, le dispositif génère également des effets de **retour directs et indirects importants, estimés à 582,7 millions d'euros**. Autrement dit, les effets de retour compensent à eux seuls environ **93,6 % du coût brut du dispositif**.

Après prise en compte des **coûts indirects**, principalement liés à l'incapacité de travail de longue durée dans le secteur, estimés à 73,6 millions d'euros, **les effets de retour nets du dispositif couvrent 82 % de son coût brut**. Ainsi le coût net du dispositif s'établit à **113,4 millions d'euros en 2024, soit 6.993 euros par travailleur Titres-Services en ETP**. Cependant, certains effets de retour potentiels, tels que les économies liées au report de l'entrée en maison de repos ou à la réduction du recours à certains services d'aide à domicile, n'ont pas pu être quantifiés dans le cadre de cette analyse.

L'évolution sur la **période 2021-2024** montre par ailleurs des dynamiques contrastées. En 2021, le coût net du dispositif atteignait 150,6 millions d'euros, un niveau particulièrement élevé qui s'explique en grande partie par les **mesures exceptionnelles liées à la crise du COVID-19**, notamment les aides temporaires au secteur et le recours important au chômage économique. À partir de 2022, la disparition progressive de ces mesures exceptionnelles a contribué à réduire le coût net du dispositif. Parallèlement, les effets de retour ont continué à progresser au cours de la période, notamment en raison de l'augmentation des salaires et des revenus liée à l'inflation, ce qui a mécaniquement entraîné une hausse des recettes de cotisations sociales, d'impôt des personnes physiques et de TVA générées par le dispositif.

La comparaison avec la Région de Bruxelles-Capitale met également en évidence plusieurs **différences structurelles dans le fonctionnement du dispositif**. Tout d'abord, le **coût brut par travailleur en ETP est nettement plus élevé en Wallonie (38.379 euros) qu'à Bruxelles (24.907 euros)**. Cette différence s'explique en partie par le fait que le montant de remboursement du titre-service aux entreprises est plus faible à Bruxelles qu'en Région wallonne, ce qui réduit mécaniquement le coût budgétaire par heure prestée pour les pouvoirs publics. Par ailleurs, la proportion d'ETP par rapport au nombre total de travailleurs est plus élevée à Bruxelles, ce qui signifie que les travailleurs y prestent en moyenne davantage d'heures de travail, ce qui contribue également à diminuer le coût du dispositif par ETP.

En revanche, les **effets de retour générés par le dispositif sont comparativement plus élevés en Région wallonne**. En 2024, les effets de retour couvrent 93,6 % du coût brut du dispositif en Wallonie, contre 86,7 % à Bruxelles. Cette différence s'explique notamment par le fait que le dispositif permet en Wallonie de mettre davantage de demandeurs d'emploi au travail, ce qui génère des économies plus importantes en matière d'allocations sociales ainsi que des recettes fiscales et parafiscales supplémentaires. Malgré ces effets de retour plus importants, le **coût net du dispositif demeure plus élevé en Wallonie, où il atteint 6.993 euros par travailleur en ETP, contre 3.310 euros à Bruxelles**. Cette différence s'explique principalement par le niveau plus élevé du coût brut du dispositif en Région wallonne (38.379 euros par ETP contre 24.907 euros à Bruxelles).



Dans l'ensemble, ces résultats montrent que, malgré un **coût budgétaire important**, le dispositif des Titres-Services génère des **effets économiques et fiscaux** qui en compensent une part très substantielle, principalement grâce à la création d'emplois et à l'augmentation de l'activité économique qu'il induit. La comparaison entre Régions souligne toutefois que les paramètres de financement du dispositif et la structure de l'emploi dans le secteur influencent fortement son coût budgétaire final.



Tableau 45 : Le coût net du dispositif des Titres-Services wallon entre 2021 et 2024 (total annuel et en ETP)

|                                                                                            | 2021                 |                     | 2022                 |                     | 2023                 |                     | 2024                 |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
|                                                                                            | Coût annuel total    | Coût annuel par ETP | Coût annuel total    | Coût annuel par ETP | Coût annuel total    | Coût annuel par ETP | Coût annuel total    | Coût annuel par ETP |
| Intervention en faveur des Titres-Services                                                 | € 500.499.617        | € 29.308            | € 489.066.129        | € 28.870            | € 534.107.377        | € 32.212            | € 546.649.269        | € 33.696            |
| Coût de la déductibilité fiscale                                                           | € 23.102.259         | € 1.353             | € 22.847.300         | € 1.349             | € 23.480.073         | € 1.416             | € 22.100.849         | € 1.362             |
| Coût de Pluxee                                                                             | € 4.918.872          | € 288               | € 4.923.664          | € 291               | € 5.772.069          | € 348               | € 8.506.677          | € 524               |
| Coût de l'administration de la mesure                                                      | € 550.674            | € 32                | € 597.420            | € 35                | € 655.393            | € 40                | € 747.663            | € 46                |
| Remboursement de formations                                                                | € 976.598            | € 57                | € 1.547.442          | € 91                | € 1.745.257          | € 105               | € 1.742.577          | € 107               |
| Subsides aux entreprises sociales                                                          | € 10.429.176         | € 611               | € 10.372.801         | € 612               | € 10.262.625         | € 619               | € 10.186.218         | € 628               |
| Autres subsides temporaires (par ex. COVID, primes mobilité,...)                           | € 10.042.200         | € 588               | € 5.432.256          | € 321               | € -                  | € -                 | € -                  | € -                 |
| Chômage économique                                                                         | € 31.410.000         | € 1.839             | € 6.135.600          | € 362               | € 4.761.600          | € 287               | € 4.726.149          | € 291               |
| Aides à l'emploi au bénéfice du travailleur (IGU)                                          | € 14.143.200         | € 828               | € 13.825.200         | € 816               | € 14.439.600         | € 871               | € 14.332.094         | € 883               |
| Aides à l'emploi au bénéfice des employeurs (allocations SINE, impulsion, tremplin 24+)    | € 13.760.758         | € 806               | € 14.477.757         | € 855               | € 13.330.031         | € 804               | € 13.629.436         | € 840               |
| <b>Coûts bruts totaux</b>                                                                  | <b>€ 609.833.355</b> | <b>€ 35.711</b>     | <b>€ 569.225.569</b> | <b>€ 33.602</b>     | <b>€ 608.554.026</b> | <b>€ 36.702</b>     | <b>€ 622.620.933</b> | <b>€ 38.379</b>     |
| Effets de retour total de la création nette d'emploi pour les travailleurs Titres-Services | € 318.119.186        | € 18.629            | € 336.177.162        | € 19.845            | € 349.849.400        | € 21.099            | € 359.861.795        | € 22.182            |
| Effets de retour total de la création nette d'emploi pour le personnel d'encadrement       | € 23.273.470         | € 1.363             | € 23.450.685         | € 1.384             | € 25.241.068         | € 1.522             | € 27.104.451         | € 1.671             |
| Hausse des revenus issus des impôts des entreprises                                        | € 1.453.390          | € 85                | € -                  | € -                 | € 3.450.858          | € 208               | € 3.272.723          | € 202               |
| <b>Effets de retour directs totaux</b>                                                     | <b>€ 342.846.046</b> | <b>€ 20.076</b>     | <b>€ 359.627.846</b> | <b>€ 21.230</b>     | <b>€ 378.541.326</b> | <b>€ 22.830</b>     | <b>€ 390.238.970</b> | <b>€ 24.055</b>     |
| Hausse des revenus des cotisations sociales et de l'IPP pour les utilisateurs              | € 151.916.066        | € 8.896             | € 161.683.147        | € 9.544             | € 163.124.033        | € 9.838             | € 166.535.810        | € 10.265            |
| Hausse totale des revenus issus de la TVA                                                  | € 23.504.806         | € 1.376             | € 25.488.464         | € 1.505             | € 25.772.664         | € 1.554             | € 25.954.238         | € 1.600             |





|                                                                                   |                      |                 |                      |                 |                      |                 |                      |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|----------------------|-----------------|----------------------|-----------------|----------------------|-----------------|
| Baisse des coûts pour les maisons de repos                                        | non quantifiable     |                 |                      |                 |                      |                 |                      |                 |
| Baisse des coûts pour les service de soins à domicile                             | non quantifiable     |                 |                      |                 |                      |                 |                      |                 |
| Baisse des coûts pour la sécurité sociale (maladie, absences de longue durée,...) | non quantifiable     |                 |                      |                 |                      |                 |                      |                 |
| <b>Effets de retour indirects totaux</b>                                          | <b>€ 175.420.872</b> | <b>€ 10.272</b> | <b>€ 187.171.611</b> | <b>€ 11.049</b> | <b>€ 188.896.697</b> | <b>€ 11.392</b> | <b>€ 192.490.048</b> | <b>€ 11.865</b> |
| <b>Effets de retour directs et indirects totaux</b>                               | <b>€ 518.266.917</b> | <b>€ 30.349</b> | <b>€ 546.799.458</b> | <b>€ 32.279</b> | <b>€ 567.438.023</b> | <b>€ 34.222</b> | <b>€ 582.729.018</b> | <b>€ 35.920</b> |
| Coûts de maladie de longue durée                                                  | € 58.987.177         | € 3.454         | € 63.068.443         | € 3.723         | € 67.150.189         | € 4.050         | € 73.557.109         | € 4.534         |
| Coûts induits par les droits acquis à la sécurité sociale                         | non quantifiable     |                 |                      |                 |                      |                 |                      |                 |
| <b>Coûts indirects totaux</b>                                                     | <b>€ 58.987.177</b>  | <b>€ 3.454</b>  | <b>€ 63.068.443</b>  | <b>€ 3.723</b>  | <b>€ 67.150.189</b>  | <b>€ 4.050</b>  | <b>€ 73.557.109</b>  | <b>€ 4.534</b>  |
| <b>Coût net total</b>                                                             | <b>€ 150.555.636</b> | <b>€ 8.816</b>  | <b>€ 85.496.576</b>  | <b>€ 5.047</b>  | <b>€ 108.268.214</b> | <b>€ 6.530</b>  | <b>€ 113.451.048</b> | <b>€ 6.993</b>  |

Source : IDEA Consult



Des effets de retour importants, mais majoritairement captés au niveau fédéral

Il convient toutefois de souligner que la majorité des **effets de retour budgétaires** bénéficie à l'autorité **fédérale**, tandis que les coûts bruts du dispositif sont principalement supportés par les Régions. En effet, une grande partie des recettes générées par le dispositif – notamment les cotisations sociales, l'impôt des personnes physiques et la TVA – relève de compétences fédérales. La Région ne bénéficie directement que d'une part limitée de ces recettes, principalement via une fraction de l'impôt des personnes physiques prévue par la loi spéciale de financement.

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, la très grande majorité des effets de retour budgétaires nets du dispositif (c'est-à-dire les effets de retour directs et indirects diminués des coûts indirects) bénéficie au niveau fédéral. En 2024, ceux-ci s'élèvent à 490,8 millions d'euros, soit **96,4 % des effets de retour totaux**. À titre de comparaison, la part revenant directement à la Région wallonne est estimée à 18,4 millions d'euros, soit **3,6 % des effets de retour nets**.

Cette répartition relativement stable sur l'ensemble de la période 2021-2024 met en évidence un désalignement institutionnel entre le niveau de pouvoir qui supporte la majorité du coût budgétaire du dispositif (les Régions) et celui qui bénéficie principalement des retombées fiscales et sociales qu'il génère (l'autorité fédérale).

Tableau 46 : Répartition des effets de retour directs et indirects nets entre le niveau fédéral et la Région wallonne

|                                                                        |                          | 2021        | 2022        | 2023        | 2024        |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Fédéral (effets de retour directs et indirects moins coûts indirects)  | Montant total (en euros) | 443.919.214 | 466.772.271 | 482.791.105 | 490.812.459 |
|                                                                        | %                        | 96,7%       | 96,5%       | 96,5%       | 96,4%       |
| Wallonie (effets de retour directs et indirects moins coûts indirects) | Montant total (en euros) | 15.360.526  | 16.958.744  | 17.496.729  | 18.359.450  |
|                                                                        | %                        | 3,3%        | 3,5%        | 3,5%        | 3,6%        |
| Total (effets de retour directs et indirects moins coûts indirects)    | Montant total (en euros) | 459.279.740 | 483.731.015 | 500.287.834 | 509.171.909 |
|                                                                        | %                        | 100%        | 100%        | 100%        | 100%        |

Source : IDEA Consult



## **PARTIE 8 Conclusions et recommandations**



# 1. Les constats majeurs de l'évaluation

Pour rappel, le dispositif des titres-services wallons est une mesure qui poursuit **trois objectifs** :

- Augmenter le taux d'emploi chez les publics éloignés de l'emploi (faiblement qualifiés) ;
- Diminuer le travail au noir ou au gris (économie informelle) ;
- Améliorer l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle pour les ménages.

Le dispositif des titres-services repose sur un modèle triangulaire impliquant quatre acteurs centraux — **les entreprises, les travailleurs, les utilisateurs et les pouvoirs publics** — chacun confronté à des enjeux spécifiques. Dans ce contexte, toute évolution du dispositif en faveur de l'un de ces acteurs est susceptible d'avoir des répercussions sur les autres, rendant l'équilibre global du système particulièrement délicat à maintenir.

Dans ce chapitre, nous identifions et décrivons les constats majeurs qui peuvent être tirés de la présente évaluation du dispositif des Titres-Services en Wallonie pour la période 2021-2024. Les conclusions sont structurées autour des principaux postes et questions de recherche ayant guidé l'étude.

## 1.1. Evaluation de l'état de réalisation du dispositif Titres-Services wallons entre 2021 et 2024

### Questions de recherche :

Evaluer le bon fonctionnement du dispositif pour les années 2021, 2022, 2023 et 2024 en analysant principalement l'effet de la mesure sur l'emploi et les conditions salariales et de travail en vigueur

### Un dispositif qui reste solide dans ses fondements mais qui est confronté à des défis et mutations

L'analyse du fonctionnement du dispositif entre 2021 et 2024 montre que celui-ci reste un **pilier important de la politique d'emploi et de soutien aux ménages en Wallonie**. En 2024, le dispositif représente **760 entreprises actives, 44.775 travailleurs et près de 293.624 utilisateurs**. Il continue donc de constituer un secteur d'emploi important pour des publics peu qualifiés et de répondre à un besoin réel de services de proximité.

Cependant, l'analyse détaillée des différents acteurs du dispositif met en évidence **plusieurs évolutions structurelles importantes** : recul du nombre d'entreprises, diminution de l'emploi (en équivalent temps plein), vieillissement de la main-d'œuvre, transformation du profil des utilisateurs et augmentation de l'absentéisme. Ces dynamiques traduisent un système qui reste fonctionnel mais dont l'équilibre apparaît de plus en plus fragile.

### Un tissu d'entreprises en contraction et en recomposition progressive

L'une des évolutions les plus marquantes observées sur la période 2021-2024 est la **diminution significative du nombre d'entreprises titres-services actives en Wallonie**. Le nombre total d'entreprises actives est passé de 879 en 2021 à 760 en 2024, soit une baisse de 13,5 % en trois ans. La baisse s'est en outre fortement accentuée en fin de période, avec **57 entreprises actives en moins entre 2023 et 2024 (-7%)**, ce qui correspond à la plus forte diminution annuelle observée sur la période. Ce recul est d'autant plus préoccupant qu'il s'explique par un **nombre élevé de cessations d'activité, particulièrement marqué entre 2023 et 2024** (72 cessations d'activité en 2024 pour 15 nouvelles entreprises). Cette évolution contraste fortement avec les intentions exprimées antérieurement par les entreprises elles-mêmes. En effet, lors de l'enquête menée en 2020 auprès des entreprises actives en région wallonne, seules 2,4 % d'entre elles déclaraient envisager de mettre fin à leurs activités dans les trois années suivantes. Pourtant, en 2024, 21,5 % des entreprises qui étaient actives en Wallonie en 2020 avaient effectivement cessé leurs activités. L'écart entre les



intentions exprimées et les cessations observées est considérable. Il suggère que nombre de sorties du dispositif n'ont pas été anticipées ni choisies, mais relèvent plutôt de cessations subies, en lien avec les **difficultés financières rencontrées par le secteur**.

Les entreprises wallonnes concentrent toujours l'essentiel de l'activité du dispositif en Wallonie. En 2024, alors qu'elles représentent 61,3 % des entreprises actives sur le territoire wallon, elles perçoivent 66,1 % des titres-services remboursés. Ce constat souligne leur poids économique dans le dispositif, mais aussi l'importance de leur **ancrage territorial**. Cette implantation se reflète également dans leur champ d'activité : 61 % des entreprises wallonnes opèrent exclusivement en Wallonie, tandis que seules 12 % sont présentes dans les trois Régions. Le tissu entrepreneurial wallon demeure toutefois marqué par une forte **fragmentation** : trois quarts des entreprises titres-services wallonnes sont de très petite ou petite taille. Une telle structure peut influencer la capacité d'adaptation de certaines entreprises face aux évolutions économiques et organisationnelles du secteur. À l'inverse, les entreprises de taille moyenne (à partir de 50 travailleurs) apparaissent relativement moins exposées au risque de sortie du dispositif, ce qui suggère que l'existence d'une **certaine taille critique constitue un facteur de résilience**.

La structure du tissu entrepreneurial wallon se distingue également nettement de celle observée dans les autres régions. En 2024, **38,0 % des entreprises actives et localisées dans le dispositif en Wallonie relèvent de l'économie sociale**, contre 20,9 % en Flandre et 8,1 % à Bruxelles. La Wallonie se caractérise donc par une présence beaucoup plus importante d'acteurs poursuivant une finalité sociale ou publique, notamment les entreprises d'insertion, les ALE, les ASBL et les CPAS. Toutefois, cette répartition en nombre d'entreprises ne reflète pas **nécessairement leur poids dans l'activité du secteur**. Ainsi, les **entreprises commerciales et intérimaires**, bien qu'elles représentent 59,7 % des entreprises actives en région wallonne, concentrent près de 72,6 % du volume total de titres-services wallons remboursés et 75,5 % de l'emploi dans le dispositif wallon. À l'inverse, les **entreprises relevant de l'économie sociale** (entreprises d'insertion, ASBL, ALE) regroupent 27,3 % des entreprises actives, pour un volume de 24,1 % des titres-services remboursés et 21,3 % de l'emploi. Ces résultats indiquent qu'il s'agit en moyenne de structures de plus petite taille.

Par ailleurs, dans les entreprises de l'économie sociale, la part de l'emploi apparaît légèrement supérieure à celle des titres-services remboursés, ce qui suggère une plus **forte concentration de leurs travailleurs sur des activités réalisées en Wallonie**. À l'inverse, dans les entreprises commerciales et intérimaires, la part des titres-services remboursés est plus élevée que celle de l'emploi, ce qui peut indiquer que leurs travailleurs sont proportionnellement moins concentrés sur les activités wallonnes, ces entreprises opérant plus fréquemment à l'échelle interrégionale.

L'évolution récente du secteur montre par ailleurs certaines **recompositions entre types d'opérateurs**. Sur la période 2021-2024, les entreprises d'insertion sont les seules à enregistrer une légère progression du nombre de structures (+1,6 %), tandis que leur activité a progressé de 10,5 %. Cette évolution s'explique en partie par des changements de statut intervenus durant la période ou encore des fusions/acquisitions de certaines entreprises d'insertion ayant permis d'étendre leur activité.

### **Une diminution de l'emploi et un vieillissement marqué de la main-d'œuvre**

L'analyse de l'emploi dans le secteur des titres-services en Wallonie met en évidence une **diminution progressive du nombre de travailleurs depuis 2021**. Entre 2021 et 2024, le nombre **de travailleurs titres-services actifs en région wallonne est passé de 46.923 à 44.775 personnes**, soit une baisse de 4,6 % sur la période (pour une baisse de 13,5 % d'entreprises sur la même période). Une tendance à la baisse plus faible apparaît lorsque l'on examine l'emploi sur la base des **travailleurs occupés dans des unités d'établissement situées en Région wallonne**. Sur la période 2019-2024, leur nombre diminue également, **passant de 36.084 à 35.595 travailleurs**, soit une baisse de 1,4 %. L'écart entre ces deux séries statistiques s'explique par le fait qu'une partie des travailleurs actifs dans le dispositif wallon est employée dans des unités d'établissement situées dans d'autres régions. L'évolution du **volume total de travail** confirme également cette tendance. Sur la même période, le volume d'emploi exprimé en équivalents temps plein diminue, passant de **18.012 à 16.223 ETP, soit une baisse d'environ 10 %**.



Au-delà de cette évolution quantitative, le profil des travailleurs confirme que le dispositif continue de jouer un rôle important **d'accès et/ou maintien à l'emploi pour certains publics plus éloignés du marché du travail**. Les travailleurs titres-services présentent en effet un **niveau de qualification** relativement faible, puisque qu'au moins 43 % d'entre eux ne disposent pas d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (CESS). Cette concentration de travailleurs faiblement qualifiés est particulièrement marquée dans les entreprises publiques et les structures de l'économie sociale, qui accueillent proportionnellement davantage de travailleurs peu qualifiés et remplissent plus fortement une fonction d'insertion socioprofessionnelle au sein du dispositif.

Le dispositif se distingue également par une **surreprésentation de travailleurs de nationalité étrangère**. En 2024, ceux-ci représentent 22,2 % des travailleurs du secteur, contre 9 % dans l'ensemble de la population active wallonne. Le secteur joue également un rôle important pour certains **publics vulnérables**. Près d'un travailleur titres-services wallon sur cinq est **parent isolé** (19,1 %), soit une proportion nettement plus élevée que dans la population active wallonne (11,7 %). Cette proportion est également plus élevée qu'à Bruxelles, où 15,4 % des travailleurs titres-services sont parents isolés. Cette différence pourrait s'expliquer par la présence plus importante d'acteurs publics et de l'économie sociale dans le dispositif wallon, susceptible de favoriser l'accès à l'emploi de publics plus vulnérables, dont les parents isolés, conformément à leurs missions et financements additionnels.

L'**évolution démographique de la main-d'œuvre** constitue toutefois un signal préoccupant pour la pérennité du dispositif. La **part des travailleurs âgés de 50 ans et plus** est passée de 28,9 % en 2019 à 33,3 % en 2024, ce qui traduit un vieillissement progressif de la main-d'œuvre. Parallèlement, la part des travailleurs de moins de 40 ans diminue, ce qui semble indiquer que le secteur a des difficultés à attirer et/ou maintenir de nouvelles générations de travailleurs.

### **Un dispositif toujours largement utilisé, mais par un public plus âgé et avec une intensité d'usage en recul**

Du côté de la demande, le dispositif des titres-services reste très largement utilisé en Wallonie, mais plusieurs **évolutions significatives sont observées dans le profil et les comportements des utilisateurs**. Après la reprise observée à la sortie de la crise sanitaire, le nombre d'utilisateurs actifs diminue à nouveau légèrement depuis 2022 (de 299.518 utilisateurs en 2022 à 293.624 en 2024 ; soit une baisse de près de 2%), accompagnée d'un recul du taux de pénétration du dispositif dans la population wallonne (de 10,6% en 2022 à 10,3% en 2024). Cette évolution reste toutefois modérée et le dispositif conserve une diffusion très large au sein de la population.

L'analyse du **profil socio-économique des utilisateurs** met en évidence une surreprésentation des **ménages relativement favorisés**. Les utilisateurs sont davantage localisés dans les **communes wallonnes les plus aisées** et présentent en moyenne un **niveau d'éducation élevé**, près de sept utilisateurs sur dix disposant d'un niveau de qualification supérieur. Les données relatives aux revenus confirment également ce profil socio-économique plus favorisé. 83,7 % des utilisateurs actifs perçoivent un **salaire journalier brut supérieur** à 140 €, contre 63,6 % dans l'ensemble de la population active wallonne, ce qui confirme que le recours aux titres-services est plus fréquent parmi les ménages disposant de revenus plus élevés.

Cependant, le profil des utilisateurs évolue sensiblement, en particulier en ce qui concerne la structure par âge. Ainsi, on observe **un recul marqué des utilisateurs de moins de 35 ans**, tandis que la **part des utilisateurs âgés de 65 ans et plus progresse régulièrement**. Cette transformation du profil des utilisateurs se reflète également dans leur situation socio-économique : près d'un utilisateur sur trois est aujourd'hui pensionné ou prépensionné.

Cette transformation s'accompagne d'une évolution des **motivations d'utilisation** du dispositif. Les résultats de l'enquête utilisateurs confirment en effet un glissement progressif des motivations de recours aux titres-services. Alors que les raisons liées à la conciliation entre vie professionnelle et vie privée occupaient une place plus centrale dans les enquêtes précédentes, les **contraintes physiques liées à l'âge ou à l'état de santé** prennent aujourd'hui une importance croissante. Cette évolution s'inscrit dans un contexte de vieillissement du public utilisateur. Ainsi, 69 % des utilisateurs âgés de 65 ans et plus indiquent que leur recours au dispositif est principalement lié à des limitations physiques. Le dispositif tend ainsi à jouer un **rôle croissant de soutien au maintien à domicile des**





personnes âgées, en complément — et parfois en substitution — de sa fonction initiale et principale de conciliation des temps de vie au niveau des utilisateurs.

L'intensité d'utilisation du dispositif évolue également. En 2024, les utilisateurs wallons ont acheté en moyenne 95 titres-services par an, soit environ 1,8 heure de prestation par semaine. Ce niveau constitue un point historiquement bas hors période COVID. Entre 2023 et 2024, le nombre moyen de titres achetés par utilisateur est passé de 105 à 95, soit une baisse de 9,5 %, alors que le nombre total d'utilisateurs actifs n'a diminué que légèrement (-0,9 %). Cette évolution traduit une diminution de l'intensité d'usage du dispositif, en partie liée à la hausse du prix des titres-services intervenue en 2024 et aux effets d'anticipation observés sur les achats. Les comparaisons régionales mettent également en évidence des différences importantes dans les comportements d'utilisation. En 2022, les utilisateurs bruxellois achetaient en moyenne 150 titres-services par an, contre 109 en Flandre et 99 en Wallonie. Cette différence d'intensité d'utilisation a des implications directes sur l'organisation du travail et sur le volume d'heures prestées par les travailleurs du secteur.

### Conditions d'emploi : plusieurs facteurs structurels qui limitent l'attractivité du métier

L'analyse des conditions d'emploi dans le secteur des titres-services met en évidence plusieurs caractéristiques structurelles qui contribuent à la faible attractivité du métier.

- **Un volume de travail limité et en recul :** Le temps de travail dans le secteur reste relativement faible et a diminué depuis la crise sanitaire. En 2024, un travailleur titres-services actif dans une unité d'établissement wallonne est rémunéré en moyenne pour 17,3 heures de travail par semaine, contre 19 heures en 2019. Le travail à temps plein reste par ailleurs très marginal : seuls 6 % des travailleurs titres-services exercent leur activité à temps plein. Le volume de travail est également nettement plus faible en Wallonie qu'à Bruxelles. En 2023, le nombre moyen d'heures par poste atteignait 22 heures par semaine à Bruxelles, contre 16,8 heures en Wallonie, ce qui reflète une intensité d'utilisation plus élevée du dispositif dans la capitale. À noter que le rapport d'évaluation précédent (2018–2020) avait montré que le recours au temps partiel relève, dans une large mesure, d'un choix des travailleurs (86,1 %). Ce choix s'explique principalement par des considérations d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, notamment pour faire face à des contraintes familiales, mais aussi par la pénibilité du métier, qui rend difficile un exercice à temps plein sur la durée. Il s'explique également par des contraintes organisationnelles propres au secteur (prestations chez plusieurs clients, durées limitées, déplacements fréquents), qui compliquent la constitution de journées complètes, en particulier dans les zones moins denses.
- **Des rémunérations modestes malgré la hausse des salaires horaires :** Le salaire horaire brut moyen atteint 14,5 € en 2024, en hausse significative depuis 2022 sous l'effet des indexations. Toutefois, le faible volume d'heures prestées limite fortement le niveau de revenu mensuel : le revenu brut mensuel moyen s'élève à environ 1.079 €. Par ailleurs, les rémunérations restent inférieures à celles observées dans des secteurs proches. Dans le secteur du nettoyage professionnel (CP 121), les salaires horaires minimums varient entre 16,45 € et 22,65 € brut par heure, soit des niveaux sensiblement plus élevés que dans les titres-services.
- **Des politiques salariales et des avantages extralégaux variables selon les entreprises :** Les pratiques de rémunération diffèrent sensiblement entre employeurs. Près d'un quart des entreprises offrent un salaire supérieur au minimum sectoriel, mais les entreprises wallonnes sont moins nombreuses à dépasser les barèmes salariaux. Certaines entreprises mobilisent également des avantages extralégaux afin d'améliorer l'attractivité du métier, les chèques-repas constituant l'avantage complémentaire le plus répandu dans le secteur.
- **Un investissement en formation encore limité mais variable selon les entreprises :** En 2024, les entreprises offrent en moyenne 5,3 heures de formation par ETP, soit un niveau sensiblement inférieur à l'objectif réglementaire de 9 heures de formation par ETP et par an prévu dans le cadre du dispositif. Des écarts importants apparaissent toutefois selon les types d'entreprises. Les entreprises d'insertion se distinguent avec 11,7 heures de formation par ETP, contre environ 4 heures dans les entreprises commerciales, reflétant l'importance de la formation dans leur mission d'insertion socioprofessionnelle.
- **Des niveaux d'encadrement très contrastés selon les types d'entreprises :** En moyenne, un encadrant (en ETP) supervise 45 travailleurs dans le secteur. Les différences sont toutefois importantes selon le type d'opérateur. Les CPAS présentent les taux d'encadrement les plus





élevés, avec un encadrant pour 12 travailleurs, tandis que les entreprises commerciales affichent les ratios les plus faibles, avec environ un encadrant pour 53 travailleurs. Les entreprises d'insertion présentent également des niveaux d'encadrement plus élevés, avec environ un encadrant pour 20 travailleurs.

Dans l'ensemble, ces éléments mettent en évidence un secteur qui continue de jouer un rôle important en matière d'emploi et de services aux ménages, mais dont plusieurs indicateurs structurels — recul du nombre d'entreprises, diminution de l'emploi, vieillissement de la main-d'œuvre et conditions d'emploi peu attractives — témoignent d'un équilibre de plus en plus fragile.



## 1.2 La rentabilité des entreprises de Titres-Services

### Questions de recherche :

- Quelle est l'évolution financière des entreprises sur les dernières années (2019-2024) ?
- Quelle est la part des entreprises qui génèrent du profit ?
- Quelle est la part des entreprises en difficulté financière ? Quel est leur profil ? (Taille, forme juridique, localisation, etc.)
- Quelles sont les différences avec les autres Régions ?
- Le système des Titres-Services permet-il une rentabilité financière des entreprises ? Sous quels critères ?
- Quels sont les éléments qui impactent le plus les finances des entreprises (positivement et négativement) ?
- Lorsqu'une entreprise est bénéficiaire, comment sont employés les bénéficiaires ?
- Quel est en moyenne le coût d'un TS pour l'employeur ? Quelles en sont les principales variables (type d'activité, taille de l'entreprise, taux d'absentéisme, etc.) ?

### Une rentabilité dégradée après la crise sanitaire, en redressement récent mais toujours fortement dispersée

L'analyse de l'évolution des résultats d'exploitation entre 2019 et 2024 met en évidence une rentabilité du secteur marquée par une forte volatilité. Avant la crise sanitaire, la situation apparaissait globalement favorable : **en 2019, le résultat d'exploitation moyen atteignait 0,53 € par titre-service et 74,4 % des entreprises étaient bénéficiaires**. La période 2020-2022 est ensuite caractérisée par une dégradation progressive de la rentabilité, dans un contexte combinant **crise sanitaire et fortes pressions inflationnistes**. Le résultat moyen diminue à 0,31 € en 2020 et 0,30 € en 2021, avant d'atteindre un point bas en 2022 avec un résultat proche de l'équilibre (-0,01 € par titre-service), année durant laquelle 41 % des entreprises étaient déficitaires. Cette évolution s'explique principalement par la hausse marquée des coûts, en particulier salariaux (+7,3 % par titre-service en moyenne).

Depuis 2023, la **rentabilité s'améliore à nouveau**. Le résultat moyen remonte à 0,27 € par titre-service en 2023, puis à 0,45 € en 2024, se rapprochant des niveaux observés avant la pandémie. Cette amélioration s'explique en partie par la **revalorisation du montant de remboursement** — notamment l'octroi d'un euro supplémentaire par titre-service en 2024 — mais aussi par une **recomposition progressive du secteur**. Comme nous avons pu l'observer au vu de l'évolution du nombre d'entreprises sur cette période, les entreprises les plus fragilisées ont été davantage exposées aux cessations d'activité ou aux opérations de rachat, contribuant à la diminution du nombre d'entreprises actives et à une amélioration des résultats moyens observés.

Malgré ce redressement, la **rentabilité du secteur demeure contrastée et inégalement répartie**. En 2024, 73,5 % des entreprises dégagent un résultat d'exploitation positif, tandis que 26,6 % restent déficitaires, dont 5,8 % présentent des pertes importantes supérieures à 2 € par titre-service, certaines atteignant des niveaux extrêmes proches de -10 €. Cette lecture doit toutefois être nuancée du point de vue de l'emploi. Si 73,5 % des entreprises sont rentables, **80 % des travailleurs titres-services sont employés dans une entreprise bénéficiaire**. Cette différence s'explique par le fait que les entreprises de plus grande taille, généralement plus rentables, concentrent une part importante de l'emploi, tandis que les entreprises déficitaires sont plus souvent de petite taille et pèsent moins en volume d'activité.

Au total, le secteur a donc retrouvé une rentabilité moyenne proche de son niveau d'avant crise, sans que l'ensemble des entreprises en bénéficie de manière équivalente. La rentabilité dépend fortement de la **taille et du type d'entreprise**, mais aussi de leur organisation interne et de leur capacité à absorber les absences et les hausses de coûts, en particulier salariaux. Comme le montrent les sections suivantes, ces facteurs expliquent en grande partie les écarts de performance observés entre entreprises.



## Des écarts de rentabilité très marqués selon le type, la taille et l'ancrage territorial des entreprises

L'analyse des résultats d'exploitation met en évidence **des écarts de rentabilité très importants selon le profil des entreprises**, confirmant le caractère structurellement hétérogène du secteur des titres-services en Wallonie.

Les différences les plus marquées apparaissent selon le **type d'entreprise**. En 2024, les sociétés commerciales (0,59 € par titre-service) et, plus encore, les entreprises de travail intérimaire (0,95 €) affichent les niveaux de rentabilité les plus élevés. À l'inverse, les entreprises d'insertion présentent une rentabilité nettement plus faible (0,11 €), tandis que les ALE enregistrent une situation structurellement déficitaire (-0,37 € par titre-service). Cette fragilité se traduit également dans la proportion d'entreprises en difficulté : 36 % des entreprises d'insertion et 58 % des ALE sont déficitaires en 2024, contre environ 20 % dans les sociétés commerciales et aucune dans l'intérim.

Ces écarts s'expliquent en grande partie par des différences structurelles de modèle économique et, plus précisément, par des **structures de coûts sensiblement différentes selon les types d'entreprises**. Les entreprises à finalité sociale, en particulier les entreprises d'insertion, supportent des charges d'exploitation nettement plus élevées (35,3 € par titre-service contre 28,7 € dans les sociétés commerciales). Cet écart s'explique d'abord par des **charges salariales plus importantes** par titre-service presté (28,0 € contre 24,7 €). Ces différences ne semblent pas principalement liées à des **salaires horaires de base** plus élevés, la part des entreprises sociales déclarant octroyer des salaires supérieurs aux barèmes étant globalement comparable, voire inférieure à celle des autres types d'entreprises. Les entreprises d'insertion semblent en revanche davantage recourir à des avantages extra-légaux, ce qui peut contribuer, dans une certaine mesure, aux écarts observés. Par ailleurs, ces différences peuvent également être mises en regard d'un volume plus important **d'heures non directement productives** (absences, formations, accompagnement, périodes d'inactivité liées aux parcours d'insertion), inhérent au modèle d'activité de ces entreprises. Ces éléments réduisent le nombre d'heures effectivement facturables et augmentent mécaniquement le coût unitaire par titre-service. L'absentéisme joue à cet égard un rôle central, en particulier dans les structures accueillant des publics plus fragilisés, où les périodes d'incapacité ou d'absence sont plus fréquentes et plus longues, ce qui pèse directement sur la productivité et les coûts.

À cela s'ajoutent des **charges d'encadrement significativement plus élevées**, liées à des taux d'encadrement plus importants. Les coûts d'encadrement atteignent ainsi 2,4 € par titre-service dans les entreprises d'insertion, contre 1,0 € dans les sociétés commerciales et 0,5 € dans l'intérim. Ces différences reflètent une mobilisation plus importante de personnel non directement productif (accompagnement, suivi social, gestion administrative). Enfin, les **autres charges d'exploitation** contribuent également à ces écarts. Elles s'élèvent à 4,7 € par titre-service dans les entreprises d'insertion, contre 2,7 € en moyenne dans le secteur. Ces coûts plus élevés s'expliquent principalement par des investissements en formation plus importants. À l'inverse, les entreprises commerciales et intérimaires reposent sur des **modèles plus standardisés**, caractérisés par des taux d'encadrement plus faibles, moins d'heures improductives et une structure de coûts plus légère, ce qui leur permet de dégager plus facilement des marges positives.

La **localisation du siège social constitue** également un facteur important. En 2024, les entreprises bruxelloises actives en Wallonie affichent un résultat moyen de 0,92 € par titre-service, contre 0,41 € pour les entreprises flamandes actives en Wallonie et seulement 0,20 € pour les entreprises wallonnes. Ces dernières restent en outre plus exposées aux pertes : plus d'une entreprise active et localisée en Wallonie sur trois est déficitaire, contre environ 17 % des entreprises flamandes actives en région wallonne et 15 % des entreprises bruxelloises actives en région wallonne. Cette moindre rentabilité s'explique notamment par des **charges plus élevées pour les entreprises actives et localisées en Wallonie** (31,5 € par titre-service contre 29,0 € des entreprises actives en Wallonie mais localisées à Bruxelles), en lien avec une présence plus importante d'entreprises de l'économie sociale et d'opérateurs publics dans le dispositif, mais aussi avec des coûts de mobilité plus élevés, un volume d'heures prestées plus faible et, dans une certaine mesure, un public de travailleurs plus fragilisé, associé à des taux d'absentéisme plus élevés.

La **taille des entreprises** joue également un rôle déterminant. Les (très) petites entreprises apparaissent comme les plus fragiles : en 2024, elles affichaient un résultat moyen de 0,15 € par titre-



service, versus de 0,70 € par titre-service pour les moyennes entreprises et 0,61€ pour les grandes entreprises. Par ailleurs, 19 % des (très) petites entreprises enregistraient des pertes supérieures à 1 € par titre-service, contre 7 % des entreprises de taille moyenne et aucune parmi les grandes. Cette relation doit toutefois être nuancée : la forme juridique joue également un rôle, certaines catégories d'opérateurs affichant des niveaux de rentabilité plus faibles quelle que soit leur taille, tandis que d'autres présentent de meilleures performances à taille comparable.

Ces écarts s'expliquent notamment par des **différences de capacité organisationnelle et financière**. Les entreprises de plus grande taille bénéficient d'économies d'échelle, d'une meilleure structuration des fonctions support (planification, gestion des absences, encadrement) et d'une capacité accrue à absorber les aléas opérationnels (absentéisme, fluctuations de la demande). À l'inverse, les petites structures disposent de marges de manœuvre plus limitées, sont plus sensibles aux variations d'activité et peinent davantage à optimiser le taux d'occupation des travailleurs, ce qui pèse directement sur leur rentabilité.

### **Un équilibre économique fragile, largement soutenu par le financement public en augmentation**

L'analyse du coût moyen d'un titre-service pour l'employeur met en évidence la forte dépendance du modèle économique à des facteurs structurels. En 2024, les **charges d'exploitation moyennes s'élèvent à 29,9 € par titre-service**, dont l'essentiel est constitué de charges salariales (26,9 € par titre-service au total, dont 25,6 € de charges salariales pour les aides-ménagères). Ce coût varie toutefois fortement selon plusieurs paramètres : il est plus élevé dans les entreprises d'insertion (jusqu'à 35,3 € par titre-service) que dans les entreprises commerciales (28,7 €), mais aussi dans les petites structures, dans les entreprises confrontées à un absentéisme plus élevé ou à un volume important d'heures non productives.

Du côté des recettes, **l'équilibre économique repose très largement sur le financement public**. En 2024, les produits d'exploitation atteignent en moyenne 30,4 € par titre-service, dont 28,3 € issus du remboursement public. Les aides à l'emploi et subsides constituent un complément essentiel pour certains modèles, en particulier les entreprises d'insertion, où ils représentent en moyenne près de 6 euros par titre-service.

Lorsque les entreprises sont bénéficiaires, les **marges dégagées restent globalement limitées et semblent majoritairement réinvesties dans l'activité**. Ainsi, une part importante des entreprises déclarent utiliser leurs bénéfices pour assainir leur situation financière, améliorer les conditions de travail ou absorber les hausses de coûts. La distribution de dividendes existe, mais elle reste concentrée dans une minorité d'entreprises : environ **13,7 % des entreprises distribuent des dividendes en 2024** (uniquement des entreprises commerciales et d'interim). Lorsque ces dividendes sont versés, ils représentent en moyenne 1,7 € par titre-service dans les entreprises concernées, soit un niveau significatif au regard des marges observées dans le secteur. Ce montant s'explique toutefois par le fait que seules certaines entreprises, généralement les plus rentables, procèdent à des distributions. À l'échelle de l'ensemble du secteur, la distribution de dividendes reste limitée, tant en proportion d'entreprises concernées (13,7 %) qu'en volume global, la majorité des entreprises utilisant prioritairement leurs bénéfices pour stabiliser leur situation financière ou absorber les hausses de coûts.

Les résultats de l'enquête confirment que la **rentabilité constitue aujourd'hui le principal défi du secteur**, cité par 74,3 % des entreprises, devant même les difficultés de recrutement (62,6 %). Cette centralité de l'enjeu financier s'inscrit dans un contexte où d'autres facteurs structurels – pénurie de main-d'œuvre, complexité administrative (42,7 %), santé des travailleurs (42,2 %) – viennent également peser sur la capacité des entreprises à maintenir leur activité dans des conditions économiquement soutenables. Cette fragilité se reflète également dans les perspectives des entreprises. Si 68,9 % d'entre elles déclarent souhaiter poursuivre leurs activités à moyen terme, 28,2 % indiquent ne pas être en mesure de se prononcer, traduisant un **niveau d'incertitude élevé** quant à la viabilité future du modèle.



### 1.3 L'absentéisme et la pénurie de main-d'œuvre dans le secteur

#### Questions de recherche :

- Quelle est la situation de l'absentéisme dans le secteur?
- Par ordre d'importance, quels sont les éléments causaux et explicatifs de l'absentéisme dans le secteur des Titres-Services ainsi que ses particularités ?
- Quelle est la situation de la pénurie significative de main-d'œuvre dans le secteur des Titres-Services ?
- Quels sont les éléments explicatifs de la pénurie de main-d'œuvre dans le secteur ?
- Quels sont les impacts de l'absentéisme et de la pénurie de main-d'œuvre sur l'organisation et la santé financière des entreprises (turnover, réputation dispositif, relation utilisateur, etc.) ?
- Comment le Fonds de Formation Titre-Service pourrait-il être un levier dans la lutte contre l'absentéisme et la pénurie de main-d'œuvre ?
- Le Fonds de formation Titre-Service pourrait-il être un levier en matière de formation tremplin (d'autres fonctions/métiers ou secteurs) ?

#### Un absentéisme élevé et structurel, révélateur de la pénibilité du métier et fortement dépendant des conditions d'exercice et de l'organisation du travail

L'absentéisme constitue un phénomène central dans le fonctionnement du secteur des titres-services. En 2024, le **taux moyen déclaré d'absentéisme pour maladie atteint 16,3 %**, avec des niveaux plus élevés pour les entreprises actives et localisées en Wallonie (16,7 %) et dans certains types d'entreprises, notamment les entreprises d'insertion (18,3 %). À cela s'ajoute une proportion importante de travailleurs en **incapacité de longue durée**, qui concerne plus d'un travailleur sur dix (11,1 % selon l'enquête et jusqu'à 13,5 % selon les données administratives), et près d'un sur cinq si l'on inclut les reprises partielles du travail. Par ailleurs, près de 6 entreprises sur 10 déclarent une **augmentation de l'absentéisme au cours des trois dernières années**, confirmant une tendance à la hausse.

Ces constats s'inscrivent dans la continuité de l'évaluation précédente, qui mettait déjà en évidence une **probabilité élevée d'incapacité de travail dans le secteur**, augmentant fortement avec l'ancienneté. Quatorze ans après leur entrée dans les titres-services, près d'un travailleur sur quatre se retrouve en incapacité de travail. La comparaison avec d'autres secteurs montrait également une proportion d'incapacité plus élevée que dans l'Horeca, et comparable à celle observée dans l'aide à domicile ou le nettoyage industriel à profil équivalent.

Ces résultats confirment le **caractère en partie structurel de l'absentéisme**, lié à la nature même du métier. Celui-ci combine des tâches physiquement exigeantes (nettoyage, postures contraignantes, répétitivité) et un exercice du travail au domicile des usagers, qui limite les possibilités d'adaptation de l'environnement de travail. **L'absentéisme résulte toutefois d'un ensemble de facteurs cumulés**. Les caractéristiques des travailleurs jouent un rôle important : l'âge, l'ancienneté dans le secteur et certaines situations familiales (notamment la présence d'enfants à charge) augmentent le risque d'incapacité, tandis qu'un niveau d'éducation plus élevé semble l'atténuer.

Au-delà de ces caractéristiques individuelles, les **conditions d'exercice du travail** apparaissent déterminantes. Les analyses mettent en évidence le rôle de facteurs organisationnels tels que l'intensité du travail, le morcellement des horaires, les déplacements fréquents ou encore la qualité des relations avec les clients. L'évaluation précédente avait également identifié plusieurs pratiques d'entreprise susceptibles de réduire indirectement les risques d'absentéisme (toute autre chose étant égal par ailleurs), notamment la formation aux gestes et postures dès l'entrée dans le métier, l'accompagnement des nouvelles recrues, la qualité de l'encadrement, l'adaptation des horaires ou encore le suivi des conditions de travail au domicile des usagers.

Dans ce contexte, l'absentéisme apparaît comme le **résultat d'un équilibre fragile entre la pénibilité intrinsèque du métier, le profil des travailleurs qui y accèdent et les modalités d'organisation du travail** mises en place par les entreprises. Il a des effets directs sur le fonctionnement du secteur : il réduit le volume d'heures effectivement prestées, augmente les coûts unitaires et accentue les tensions



organisationnelles. À ce titre, il constitue à la fois un déterminant majeur de la rentabilité des entreprises et un facteur structurant des difficultés de recrutement et de stabilisation de la main-d'œuvre.

### **Une pénurie de main-d'œuvre persistante, résultant d'un déséquilibre structurel entre attractivité du métier, profils des travailleurs et dynamiques d'emploi**

Le secteur des titres-services est confronté à une pénurie de main-d'œuvre durable. Près de **deux tiers des entreprises actives en région wallonne (62,6 %) déclarent rencontrer des difficultés de recrutement**, proportion qui atteint 70 % pour les entreprises ayant leur siège social en Wallonie. Cette contrainte a des effets directs sur l'activité : plus de **80 % des entreprises déclarent devoir refuser des demandes de clients** faute de personnel disponible, ce qui limite la capacité de développement du secteur et affecte la continuité des services.

Ce constat est également confirmé par les données du Forem relatives au nombre de chercheurs d'emploi (CE) positionnés sur le métier d'aide-ménager et au nombre de postes vacants dans le secteur. En septembre 2024, 5.679 CE étaient positionnés sur ce métier pour 5.252 postes vacants. Pour rappel, un emploi est considéré comme étant en pénurie lorsque moins de deux CE se positionnent par poste vacant. Malgré une hausse significative du nombre de CE positionnés en septembre 2025, probablement consécutive à l'annonce et à l'adoption de la réforme du chômage (+31,5 % en un an, soit de 5.679 à 7.470), le **métier demeure sous tension**. Cette évolution témoigne néanmoins de l'existence d'un vivier potentiel accru de candidats, même si celui-ci reste, à ce stade, insuffisant au regard du volume de postes vacants.

Cette pénurie s'explique en partie par une **inadéquation entre les exigences des employeurs et le profil des demandeurs d'emploi**. Ainsi, par exemple, 70,5 % des offres exigent un permis de conduire, alors que seuls 25 % des demandeurs d'emploi positionnés sur le métier en disposent. Les entreprises pointent également des lacunes en compétences transversales (motivation, autonomie, savoir-être), citées par près de 60 % d'entre elles.

Au-delà de ces inadéquations, la pénurie s'inscrit dans des **dynamiques structurelles** propres au fonctionnement du secteur. Le dispositif continue de mobiliser une proportion importante de travailleurs issus de situations sans revenus déclarés ou éloignés de l'emploi, ce qui constitue un **levier d'insertion important**, mais implique également des trajectoires professionnelles plus fragiles et des besoins d'accompagnement accrus. Ainsi, parmi les nouveaux entrants en 2024, 49,4 % provenaient d'un statut « autre » (inactivité, études, travail non déclaré...), 36,2 % occupaient un emploi salarié ou indépendant, tandis que 18,7 % étaient demandeurs d'emploi. La part de travailleurs issus du chômage apparaît dès lors inférieure à l'objectif de 60 % de demandeurs d'emploi inoccupés ou de bénéficiaires du revenu d'intégration. Ce constat doit toutefois être interprété avec prudence, les données reposant sur une photographie statique de la situation socio-économique des individus. Certains travailleurs peuvent en effet avoir changé de statut entre la date d'observation et leur entrée effective dans le dispositif.

Les flux d'entrée et de sortie traduisent par ailleurs une **rotation relativement importante de la main-d'œuvre**. En 2024, le taux d'entrée dans le dispositif atteint 16,6 %, un niveau plus élevé qu'à Bruxelles (11,9 %), tandis que 29 % des travailleurs quittent le secteur dans un délai de deux ans (contre environ 20 % à Bruxelles). Ces sorties s'orientent principalement vers la catégorie 'autre'<sup>61</sup> (inactivité, incapacité, travail non déclaré...), (12,5 %), mais aussi vers d'autres emplois salariés (11,5 %), traduisant à la fois des trajectoires d'insertion et des difficultés de stabilisation dans le secteur. À cet égard, il est intéressant de noter que la part des **travailleurs quittant le secteur pour un autre emploi salarié** (11,5 %) — à laquelle s'ajoutent 1,2 % accédant au statut d'indépendant ou d'aidant — est nettement plus élevée qu'à Bruxelles, où les sorties vers l'emploi sont estimées aux alentours de 4 %.

Ces dynamiques coexistent toutefois avec une **certaine stabilité du noyau de travailleurs en place** : en 2024, 53,6 % des travailleurs présentent une ancienneté d'au moins six ans. Par ailleurs, les entreprises déclarent globalement moins de difficultés à retenir leurs travailleurs qu'à en recruter : 61 % indiquent ne pas rencontrer de problèmes significatifs de rétention. Ces éléments suggèrent que la

---

<sup>61</sup> Les données d'incapacité de travail ne sont pas disponibles pour l'année 2023 et sont incluses cette année-là dans la catégorie 'autre'.





pénurie tient moins à une incapacité à conserver les travailleurs en poste qu'à des **difficultés structurelles à attirer de nouveaux profils** et à élargir le vivier de recrutement. Dans ce contexte, **l'absentéisme élevé observé dans le secteur vient renforcer ces tensions sur la main-d'œuvre** : en réduisant le volume de travail effectivement presté et en augmentant les besoins de remplacement, il accentue les difficultés de recrutement et contribue à maintenir un déséquilibre durable entre l'offre et la demande de travail.

Le **manque d'attractivité du métier** constitue à cet égard un facteur central. Il repose sur plusieurs éléments cumulatifs : image dévalorisée du métier (67,3 %), pénibilité du travail (59,2 %), conditions d'emploi contraignantes (horaires fragmentés, déplacements fréquents, difficulté à atteindre un temps plein) et faibles perspectives d'évolution professionnelle.

Au total, la pénurie apparaît moins comme un simple manque de candidats que comme le résultat d'un **déséquilibre structurel entre les caractéristiques du métier, le profil des publics mobilisés et les conditions d'emploi proposées**. Elle constitue, avec l'absentéisme, l'un des principaux facteurs limitant le développement du secteur et contribuant aux tensions organisationnelles et économiques observées au sein des entreprises.

### **Le Fonds de formation régional titres-services : un levier majoritairement mobilisé par les entreprises mais encore insuffisamment structurant pour répondre aux enjeux d'attractivité et d'absentéisme**

Le Fonds de formation régional titres-services constitue un **instrument central de soutien à la formation dans le secteur**, avec un niveau d'utilisation relativement élevé : en 2023, 72,5 % des entreprises déclarent y recourir. Les montants remboursés ont fortement augmenté depuis 2022 (+58,5 %), en lien avec l'introduction de l'obligation de 9 heures de formation par ETP, et atteignent 1,7 million d'euros en 2024. Cette dynamique s'est accompagnée d'une hausse du nombre de travailleurs formés (17.334 en 2024), traduisant une diffusion plus large de la formation au sein du secteur.

Toutefois, cette montée en charge ne s'est pas traduite par une intensification équivalente du volume de formation. En 2023 et 2024, le **nombre moyen d'heures de formation par ETP plafonne à 5,3 heures (dont 3,8h sont remboursées par le fonds)**, soit moins de la moitié de l'objectif réglementaire. Cette situation suggère que l'obligation de formation a conduit davantage à une extension du nombre de bénéficiaires qu'à un renforcement réel de l'intensité des parcours de formation, avec des formations plus courtes et moins approfondies.

Plusieurs **freins structurels limitent l'impact du Fonds**. Les entreprises pointent principalement le niveau jugé insuffisant des remboursements (55,6 % d'insatisfaction), la complexité administrative (36 %) et les délais de traitement, qui peuvent atteindre plusieurs mois. Ces contraintes réduisent l'attractivité du dispositif, en particulier pour les entreprises disposant de capacités organisationnelles limitées. Par ailleurs, la logique de remboursement ex post et le cadrage strict des formations éligibles limitent la flexibilité du dispositif et son adéquation aux besoins opérationnels.

Au-delà de ces aspects, le **positionnement du Fonds reste principalement centré sur des formations techniques ou de base**. En 2024, les formations portent majoritairement sur les techniques métiers (21,4 %), l'attitude (14,9 %) ou l'ergonomie (12,3 %), avec l'émergence progressive de thématiques transversales (communication, bien-être). Si ces formations dites « alternatives » répondent à des besoins réels, leur impact sur les enjeux structurels du secteur, notamment en matière de tremplin vers l'emploi, reste limité au regard de leur faible part dans l'ensemble de l'offre.

En matière d'**absentéisme**, le Fonds dispose d'un potentiel encore sous-exploité. Les formations liées à l'ergonomie, à la prévention des risques ou aux gestes et postures peuvent contribuer à réduire la pénibilité du travail, mais leur volume reste insuffisant au regard de l'ampleur du phénomène. Plus largement, l'impact de la formation dépend fortement des conditions d'organisation du travail et du niveau d'encadrement, qui conditionnent la **mise en pratique des compétences acquises**.

En matière de **pénurie**, le Fonds peut également jouer un rôle indirect, notamment en **renforçant les compétences des travailleurs et en soutenant leur intégration dans le secteur**. Toutefois, son impact reste limité tant que les conditions d'emploi et l'attractivité du métier ne sont pas améliorées. La formation seule ne permet pas de compenser des contraintes structurelles telles que la pénibilité, les horaires fragmentés ou les faibles perspectives d'évolution.





Enfin, le rôle du **Fonds comme levier de mobilité professionnelle reste marginal**. Bien que le cadre réglementaire permette de financer des formations favorisant l'évolution vers d'autres métiers, les formations dites « tremplin » restent peu développées. Cela limite les perspectives de parcours professionnels et réduit l'attractivité du secteur, en particulier pour les travailleurs souhaitant évoluer à moyen terme.

Au final, le **Fonds de formation constitue un outil pertinent et largement mobilisé**, mais dont l'impact reste aujourd'hui limité par ses modalités de fonctionnement et par son positionnement. Pour devenir un levier structurant face aux défis du secteur, il devrait davantage s'inscrire dans une logique de parcours, articulée avec les enjeux d'attractivité, de prévention de l'absentéisme et de mobilité professionnelle.



## 1.4 La tension sur les prix

### Questions de recherche :

- Quel serait l'effet d'une éventuelle augmentation des prix du Titre-Service sur l'emploi en Wallonie ?
- Quel serait l'effet d'une éventuelle suppression de la déductibilité fiscale sur l'emploi en Wallonie ?
- Quel est le prix maximum que les consommateurs seraient prêts à payer pour un Titre-Service ?
- Quels facteurs pourraient influencer le comportement des consommateurs ?

### Un dispositif largement apprécié et durablement ancré dans les usages, mais fragilisé par certains points de friction

L'enquête auprès des utilisateurs confirme que le dispositif des titres-services bénéficie d'un niveau de **satisfaction globalement élevé auprès des utilisateurs wallons** : 71,5 % se déclarent satisfaits. Cette satisfaction s'accompagne d'un **usage durable et stabilisé**. Environ 58,1 % des utilisateurs recourent au dispositif depuis avant 2019, ce qui témoigne d'un ancrage fort dans les habitudes des ménages. Cette fidélité se reflète également dans les **intentions futures** : 76,9 % des utilisateurs déclarent vouloir maintenir leur niveau de consommation, tandis que les arrêts envisagés restent marginaux (1,9 %).

Les **hausse récentes du prix du titre-service** ont, à ce stade, eu un **impact limité** sur les comportements. Le passage de 9 € à 10,40 € n'a entraîné aucun changement pour 74,1 % des utilisateurs. Lorsqu'un ajustement est observé, il se traduit principalement par une réduction du volume consommé (13,9 %), les arrêts complets restant exceptionnels (0,3 %). Toutefois, cette relative stabilité s'accompagne d'une **évolution des attentes** : si une majorité des utilisateurs (51,5 %) déclare ne pas avoir modifié ses exigences, près de 17 % se disent désormais plus ou beaucoup plus exigeants, en particulier parmi les utilisateurs plus récents. Cela traduit une attention accrue au rapport qualité-prix du service.

L'analyse des sources d'insatisfaction permet d'identifier plus précisément les fragilités du dispositif. Les **frais supplémentaires** constituent de loin le principal point de tension : 76,6 % des utilisateurs concernés s'en déclarent insatisfaits. Ces frais sont souvent perçus comme peu transparents, mal justifiés et déconnectés de l'amélioration des conditions de travail des aide-ménagères. De nombreux utilisateurs expriment à cet égard une préférence pour une augmentation claire du prix du titre-service plutôt que pour des coûts additionnels distincts.

D'autres sources d'insatisfaction, bien que moins marquées, concernent la **déduction fiscale** (21 %) et le **fonctionnement des entreprises titres-services** (21 %). Les critiques portent notamment sur le montant de l'avantage fiscal (passé de 30 % à 10 % en 2015), mais aussi sur le manque de suivi, de communication ou de réactivité des entreprises, en particulier en cas d'absence ou de remplacement. Les aspects plus opérationnels (plateforme, prix du titre, validité des titres, qualité des prestations) génèrent des niveaux d'insatisfaction plus modérés (entre 15 % et 18 %), mais participent à la perception globale du dispositif.

Enfin, lorsque les utilisateurs arrêtent effectivement le recours aux titres-services, les raisons invoquées confirment ces constats. Les arrêts sont principalement liés à des problèmes de **qualité du service** (57,1 %) ou à un coût global jugé trop élevé, notamment en raison des **frais supplémentaires** (35,8 %), plutôt qu'à la disparition du besoin d'aide. Le prix du titre-service agit donc davantage comme un facteur d'arbitrage que comme le déclencheur principal des sorties du dispositif.

### Des hausses de prix possibles, mais avec des effets marqués au-delà de certains seuils sur la consommation et l'emploi

Les résultats montrent que les utilisateurs disposent d'une **certaine marge face à une augmentation du prix du titre-service**. Le prix maximum moyen qu'ils déclarent être prêts à payer s'élève à 11,52 €, soit une augmentation de 1,12 € (+10,8 %) par rapport au prix actuel de 10,40 €. Cet écart est loin



d'être négligeable et indique qu'une part significative des utilisateurs pourrait absorber une hausse modérée du prix. Cette moyenne masque toutefois une **forte hétérogénéité des situations**. 30,3 % des utilisateurs ne se disent pas prêts à payer davantage que le prix actuel, tandis qu'une minorité accepte des hausses plus importantes (12,5 % au-delà de 13 €). La capacité à absorber une hausse dépend donc fortement des contraintes budgétaires et des usages du dispositif.

Par ailleurs, la disposition à payer augmente lorsque le **surcoût bénéficie directement aux aideménagères**. Dans ce cas, le prix maximum moyen atteint 11,90 €, et 29,2 % des utilisateurs déclarent être prêts à payer davantage. Cela montre que l'acceptabilité d'une hausse dépend aussi de sa finalité et de sa lisibilité.

Les simulations réalisées sur base de l'enquête calibrée<sup>62</sup> mettent toutefois en évidence des **effets de seuil importants** en fonction du coût supporté par les utilisateurs :

- une **hausse de +1 €** entraînerait une baisse de la consommation de 15,6 %, soit environ 2.680 travailleurs en moins (-6,8 % de l'emploi) ;
- une **hausse de +2 €** conduirait à une diminution de 29,1 %, soit environ 4.889 travailleurs en moins (-12,7 %) ;
- une **hausse de +5 €** entraînerait une baisse de 48,5 % de la consommation, soit environ 8.017 travailleurs en moins (-20,4 %) ;
- la **suppression de la déduction fiscale** entraînerait une baisse de 26,5 % de la consommation, soit un effet d'ampleur comparable à celui d'une hausse significative du prix.

Ces résultats montrent que la réaction des utilisateurs **n'est pas linéaire** : si des hausses limitées peuvent être partiellement absorbées, les effets deviennent nettement plus importants à partir de certains niveaux de prix, avec des impacts rapides sur la consommation et l'emploi. Les résultats relatifs à la suppression de la déduction fiscale confirment également que l'avantage fiscal constitue un levier central dans l'équilibre économique du dispositif.

Il convient toutefois de noter que ces résultats doivent être interprétés avec prudence. Les estimations reposent en partie sur des comportements déclarés dans un cadre hypothétique, susceptibles de différer des réactions effectives. L'analyse ne prend pas non plus pleinement en compte les frais supplémentaires pratiqués par les entreprises, qui influencent le coût réel pour les utilisateurs. Enfin, les simulations s'inscrivent dans un cadre institutionnel inchangé et n'intègrent pas d'éventuelles mesures compensatoires.

Au total, les utilisateurs disposent d'une capacité d'absorption face à des hausses modérées, mais celle-ci atteint rapidement ses limites. L'existence de seuils implique que des ajustements apparemment limités du prix peuvent entraîner des diminutions importantes de la consommation, avec des effets directs sur l'emploi dans le secteur.

### Des réactions contrastées face aux hausses de prix selon les profils d'utilisateurs

L'analyse met en évidence que la réaction aux hausses de prix varie fortement selon les **profils d'utilisateurs**, en fonction du caractère plus ou moins indispensable du recours aux titres-services.

Pour une partie des utilisateurs, le dispositif répond à un **besoin difficilement substituable**. C'est notamment le cas des personnes âgées, des utilisateurs confrontés à des limitations physiques, ainsi que des utilisateurs de longue date. Parmi les personnes de 65 ans et plus, 82 % déclarent que la hausse récente du prix n'a eu aucun impact sur leur consommation, contre 66 % des moins de 45 ans. Cette différence traduit une **dépendance plus forte au dispositif** parmi les publics les plus âgés.

Dans le même sens, seuls 10 % des utilisateurs de 65 ans et plus indiquent qu'ils arrêteraient le dispositif en cas de suppression de la déduction fiscale, contre 30 % des moins de 45 ans. Ces résultats confirment que, pour ces publics, le recours aux titres-services relève davantage d'un **besoin que d'un choix ajustable**.

---

<sup>62</sup> Les résultats présentés reposent sur l'enquête calibrée. Les autres approches confirment le sens des effets, mais en modulent l'ampleur : les données administratives tendent à sous-estimer les impacts, tandis que l'enquête non calibrée les surestime. L'approche hybride aboutit à des résultats proches de ceux de l'enquête calibrée, ce qui conforte les ordres de grandeur retenus.



À l'inverse, d'autres profils apparaissent **plus sensibles aux évolutions de prix**. Il s'agit notamment des utilisateurs plus jeunes, des familles monoparentales, des couples avec enfants ou encore des personnes utilisant les titres-services pour faciliter l'organisation du quotidien. Pour ces publics, le recours au dispositif repose davantage sur un arbitrage, ce qui les rend plus susceptibles de réduire leur consommation ou d'y renoncer en cas de hausse des coûts.

Au-delà des caractéristiques individuelles, la **situation tarifaire actuelle** des utilisateurs joue également un rôle déterminant dans leurs réactions. Les utilisateurs déjà confrontés à des frais supplémentaires apparaissent nettement moins sensibles à une hausse du prix facial lorsqu'elle s'accompagne de la suppression de ces frais. Cette différence s'explique par le fait que les utilisateurs concernés par des frais supplémentaires supportent déjà un surcoût moyen d'environ 1,2 € par titre-service. Pour eux, la hausse du prix serait en grande partie compensée par la suppression de ces frais, tandis qu'elle se traduirait par une augmentation nette pour les autres.

Lorsque l'ampleur de la hausse augmente, les **différences entre profils tendent toutefois à s'atténuer**. Dans le scénario d'une augmentation de 2 € du prix du titre-service, 19 % des utilisateurs déclarent qu'ils cesseraient d'y recourir. À ce niveau de hausse, les réactions apparaissent relativement homogènes entre les profils, y compris selon le revenu ou la situation familiale. Cela suggère qu'au-delà d'un certain seuil, le niveau de prix devient le facteur déterminant des comportements, indépendamment des caractéristiques individuelles.

## 1.5 La digitalisation du système des Titres-Services

### Questions de recherche :

- Les utilisateurs sont-ils à maturité pour un passage au Titre-Service digital ?
- Quels sont les éléments qui pourraient inciter une transition vers le Titre-Service digital ?  
Quels sont les freins ?
- Quels sont les avantages et les désavantages d'un passage au Titre-Service digital ?

### Un usage du numérique déjà majoritaire, mais un passage au 100 % digital se heurterait à des freins importants du côté d'une partie des utilisateurs

Le dispositif des titres-services wallons est déjà majoritairement numérisé, mais pas encore suffisamment pour envisager sans risque un basculement complet vers le tout électronique. En 2024, **30 % des utilisateurs recourent encore aux titres-services papier en Wallonie**. Ce recours au papier n'est pas marginal ni résiduel : il se concentre dans des groupes bien identifiés, à savoir les personnes âgées, les ménages à plus faibles revenus, les personnes moins diplômées et certains territoires plus ruraux. Ainsi, la part d'utilisateurs papier atteint 48,1 % chez les 65-79 ans et 66,6 % chez les 80 ans et plus, contre seulement 5,1 % chez les moins de 35 ans. Elle s'élève aussi à 42,6 % parmi les personnes ayant au plus un diplôme du secondaire inférieur, contre 23,9 % parmi les titulaires d'un master, et à 49,1 % chez les ménages disposant de moins de 2.000 € nets par mois, contre 16,5 % parmi ceux disposant de plus de 4.000 €.

Ces résultats montrent que l'usage du papier ne relève pas seulement d'une préférence individuelle, mais traduit plus largement des **inégalités de ressources numériques, sociales et territoriales**. Dans ce contexte, la maturité des utilisateurs pour un passage au tout digital ne peut pas être considérée comme acquise. Parmi les utilisateurs qui recourent encore au papier, **58,8 % déclarent ne pas être prêts à passer aux titres-services électroniques (ce qui correspond à 17,6 % du total des utilisateurs de titres-services)**. Seuls 15,2 % se disent prêts à franchir le pas (soit **4,5 % du total des utilisateurs de titres-services**), tandis que 12,2 % indiquent qu'ils pourraient l'envisager mais manquent des outils ou des connaissances nécessaires (soit **3,7 % du total des utilisateurs de titres-services**). Ces résultats doivent en outre être lus avec prudence, car ils proviennent d'une enquête en ligne, qui sous-représente vraisemblablement les publics les plus éloignés du numérique.

Les freins exprimés par les utilisateurs relèvent d'abord d'une **logique d'usage et de confiance**. La préférence pour le support papier est invoquée par 73,8 % des utilisateurs non prêts à passer au



numérique, loin devant le manque de confiance dans le système électronique (22,9 %), la préférence de l'aide-ménagère pour le papier (13,3 %), l'habitude (12,7 %) ou le manque d'équipement numérique (12,3 %). Cela montre que la question n'est pas uniquement technique : le papier constitue aussi un **repère concret, simple et rassurant** pour une partie des utilisateurs.

Les **entreprises** formulent un constat relativement proche. 42,7 % d'entre elles se déclarent pleinement prêtes à un système 100 % électronique, tandis que 18,9 % n'y seraient favorables que sous certaines conditions et 38,3 % ne s'y disent pas prêtes. Là encore, les principaux freins identifiés concernent d'abord les utilisateurs : 89,7 % des entreprises non prêtes pointent un **manque de compétences numériques de leur clientèle**, 82,8 % un **manque d'équipement**, et 57,5 % un risque de perte d'utilisateurs **attachés au support papier**. Les travailleurs apparaissent, en comparaison, beaucoup moins souvent comme un obstacle à la transition.

Au total, ces résultats conduisent à une conclusion prudente : la Wallonie n'apparaît pas encore à maturité pour un passage immédiat et uniforme au 100 % digital. Une telle réforme exposerait une partie non négligeable des utilisateurs à un risque d'exclusion ou de sortie du dispositif, en particulier parmi les publics les plus âgés et les moins autonomes numériquement.

### **La digitalisation présente des avantages réels, mais sa réussite suppose une transition progressive, accompagnée et différenciée**

Le passage au titre-service digital présente plusieurs avantages potentiels. Du point de vue de la gestion du dispositif, la dématérialisation permet de **réduire les risques de perte ou de vol des titres**, de **simplifier certaines procédures administratives**, d'améliorer la **traçabilité des prestations** et, potentiellement, de **fluidifier le traitement des remboursements**.

Cependant, plusieurs **désavantages et risques** d'une digitalisation complète ressortent également clairement des analyses. Le premier est le **risque d'exclusion numérique** d'une partie des utilisateurs, en particulier les personnes âgées, isolées ou disposant de peu de ressources numériques. Le second est la **perte de repères pour les utilisateurs**, pour qui le support papier constitue un outil tangible de suivi et de contrôle de leur consommation. Les aide-ménagères soulignent à cet égard que le papier joue aussi une fonction de **transparence et de sécurisation**, notamment pour les clients qui ne consultent pas facilement une plateforme ou leurs e-mails.

Un autre risque mis en évidence est celui d'un **transfert de charge administrative vers les aide-ménagères**. Les participantes aux focus groups craignent qu'un système entièrement électronique n'augmente les sollicitations des clients à leur égard pour l'encodage, le suivi des prestations ou la résolution de problèmes techniques, alors même que ces tâches ne relèvent pas de leur fonction. Elles redoutent également une **accentuation de l'isolement professionnel**, dans un contexte où la digitalisation réduit déjà les contacts avec les bureaux. Enfin, certaines pointent un risque indirect de développement du **travail non déclaré** si certains utilisateurs renoncent au dispositif formel faute de pouvoir s'adapter au numérique.

Par ailleurs, **l'expérience flamande** montre que les bénéfices attendus d'une digitalisation complète ne doivent pas être surestimés. En Flandre, la réforme n'a pas consisté en une simple suppression du papier, mais en une **transformation structurelle du système**, adossée à un environnement numérique régional intégré. Elle a nécessité plusieurs années de préparation, un travail de concertation approfondi avec le secteur, d'importants développements techniques, ainsi que la mise en place de dispositifs de substitution pour les utilisateurs non autonomes numériquement. Elle n'a donc pas généré d'économies immédiates évidentes à court terme, mais plutôt déplacé les coûts vers l'accompagnement, le support et l'infrastructure.

Dans cette perspective, les résultats suggèrent qu'une transition ne pourrait être acceptable que si elle est **progressive, fortement accompagnée, et assortie d'exceptions ou d'alternatives crédibles** pour les publics les plus vulnérables. C'est d'ailleurs ce que montrent les réponses des entreprises favorables sous conditions : elles insistent sur la nécessité d'un accompagnement des utilisateurs, de formations ciblées, d'une transition graduelle, d'un système fiable et ergonomique, ainsi que du maintien d'exceptions pour certains publics.

La digitalisation complète du dispositif peut donc constituer une **évolution envisageable à moyen terme**, mais uniquement sous **certaines conditions strictes**. Elle suppose non seulement un investissement technique et organisationnel conséquent, mais aussi une attention centrale aux



enjeux d'inclusion numérique. En l'état, les avantages d'un passage au tout électronique existent, mais les risques sociaux d'une mise en œuvre trop rapide apparaissent importants. La digitalisation ne peut donc être pensée comme une simple modernisation technique : elle constitue une réforme structurelle qui doit être accompagnée et différenciée pour éviter qu'elle ne se traduise par une exclusion accrue des publics les plus fragiles.

## 1.6 L'impact sur les finances publiques

### Questions de recherche :

- Quels sont les impacts du dispositif Titre-Service ? Sur la régularisation de travailleurs non déclarés, sur les cotisations sociales, sur la consommation des ménages, sur le taux d'emploi (création ou destruction d'emploi). Au niveau fédéral et au niveau des différentes entités fédérées.
- Le système des Titres-Services génère-t-il une balance positive pour les finances publiques (effets retours au niveau fédéral et entités fédérées) ? Quels seraient les éléments susceptibles d'augmenter les effets retours positifs du système ? De limiter les effets retours négatifs ?

### Un dispositif aux effets sociaux et économiques importants, qui soutient surtout la qualité de vie, le maintien à domicile et, pour une partie des ménages, la participation au marché du travail

L'analyse met en évidence que le dispositif des titres-services produit des effets importants pour les ménages wallons, mais que la nature de ces effets a évolué au fil du temps. Historiquement conçu comme un instrument de **conciliation entre vie professionnelle et vie privée** et comme un **levier de formalisation de l'emploi domestique**, le dispositif remplit aujourd'hui de plus en plus une fonction de **soutien à l'autonomie et au maintien à domicile**, dans un contexte marqué par le vieillissement du public utilisateur.

Du point de vue des usages, les titres-services servent avant tout à externaliser des tâches qui étaient auparavant réalisées par les ménages eux-mêmes ou par leur entourage. Plus de neuf utilisateurs sur dix déclarent en effet que, avant leur entrée dans le dispositif, le ménage était assuré par eux-mêmes ou par un proche. À l'inverse, **seuls 5,9 % des utilisateurs indiquent avoir eu recours au travail non déclaré** avant d'utiliser les titres-services. Cette proportion était plus élevée parmi les utilisateurs entrés dans le système au moment de sa création, puisqu'elle atteignait 12,8 % pour ceux ayant commencé en 2004, mais elle tombe à 2 % parmi les utilisateurs plus récents, entrés entre 2020 et 2024. Ces résultats suggèrent que le **rôle de formalisation du travail ménager au noir**, bien réel à l'origine, s'est progressivement réduit en Wallonie à mesure que le dispositif s'est diffusé à des publics qui n'avaient pas recours auparavant au marché informel.

Les motivations d'utilisation confirment cette évolution. En 2025, la première raison invoquée est la **contrainte physique** : 34,0 % des utilisateurs déclarent ne pas être en mesure d'effectuer eux-mêmes les tâches ménagères. Viennent ensuite les motifs liés à la **conciliation des temps de vie**, avec 33,3 % des répondants qui disent recourir aux titres-services pour dégager du temps pour la famille ou les loisirs, et 15,2 % pour libérer du temps au profit de leur **activité professionnelle**. Ce glissement est important, car il modifie la nature des effets attendus du dispositif. Lorsque l'usage est principalement motivé par des contraintes physiques — ce qui est particulièrement le cas chez les 65 ans et plus, dont 69 % invoquent cette raison — l'effet sur la participation au marché du travail des utilisateurs tend à être plus limité.

Les impacts déclarés par les utilisateurs confirment néanmoins **l'utilité sociale élevée du dispositif**. Les titres-services améliorent d'abord fortement la **qualité de vie** : 83 % des utilisateurs déclarent que le dispositif améliore leur qualité de vie, 67 % qu'il **facilite la conciliation entre vie professionnelle et vie privée**, 61 % qu'il **réduit leur stress** et 57 % qu'il leur permet de consacrer davantage de **temps à leurs enfants ou à un proche**. En outre, 40 % des répondants estiment que le dispositif renforce leur **autonomie** et 39 % qu'il leur permet de **vivre plus longtemps à domicile**. Ces effets sont particulièrement importants dans un contexte de vieillissement des utilisateurs et montrent que le





dispositif joue désormais aussi un rôle de soutien à domicile, qui dépasse sa fonction initiale de conciliation des temps de vie.

Le dispositif exerce également un **effet réel sur l'activité professionnelle** d'une partie des utilisateurs. Parmi les utilisateurs en emploi, 24,5 % indiquent que les titres-services ont eu un **impact sur leur temps de travail**. Plus précisément, 12,1 % estiment que, sans le dispositif, leur temps de travail aurait été réduit, de 5 heures 45 en moyenne par semaine ; 9,9 % déclarent travailler 6 heures de plus par semaine grâce au dispositif ; et 2,5 % considèrent que les titres-services ont contribué à leur décision de (re)travailler. L'effet est plus marqué chez les femmes : 28 % des utilisatrices en emploi déclarent un impact sur leur temps de travail, contre 18,4 % des hommes, ce qui indique que le dispositif pourrait également agir comme un **levier indirect de soutien à l'activité féminine et à l'égalité professionnelle**.

Au total, ces résultats montrent que le dispositif génère bien des **effets de retour économiques et sociaux**, mais que leur nature s'est transformée. Les titres-services continuent à soutenir l'activité professionnelle d'une partie des ménages, en particulier des femmes, mais ils répondent aussi de plus en plus à des besoins de maintien à domicile et de compensation de limitations physiques.

**Un dispositif au coût brut élevé, mais dont une large part est compensée par des effets de retour importants, même si ceux-ci bénéficient principalement au niveau fédéral**

L'analyse budgétaire montre que le dispositif des titres-services représente un **coût public élevé pour la Région wallonne**, mais qu'une part très importante de ce coût est compensée par les **effets économiques et budgétaires** qu'il génère. En 2024, le **coût brut total du dispositif** s'élève à 622,6 millions d'euros, soit 38.379 euros par ETP. Ce coût est très largement dominé par l'intervention publique directe en faveur des titres-services, qui atteint 546,6 millions d'euros, soit 87,8 % du coût brut total. Le deuxième poste de dépense correspond à la déductibilité fiscale, avec 22,1 millions d'euros, soit 3,5 % du total. Les autres composantes du coût — aides à l'emploi, subsides aux entreprises sociales, coût de l'émetteur, chômage économique, frais administratifs ou remboursement des formations — représentent chacune une part beaucoup plus limitée.

Ce coût brut important doit toutefois être mis en regard des **effets de retour générés par le dispositif**. En 2024, les effets de retour directs sont estimés à 390,2 millions d'euros, tandis que les effets de retour indirects atteignent 192,5 millions d'euros, soit un total de 582,7 millions d'euros. Cela signifie que les **effets de retour couvrent à eux seuls 93,6 % du coût brut du dispositif**. Après prise en compte des coûts indirects, principalement liés à la maladie de longue durée dans le secteur, estimés à 73,6 millions d'euros, les **effets de retour nets couvrent encore 82 % du coût brut**. Le **coût net du dispositif est ainsi estimé à 113,4 millions d'euros en 2024, soit 6.993 euros par ETP**.

Les **effets de retour directs** proviennent principalement de la **création nette d'emplois dans le secteur**. En 2024, le dispositif met à l'emploi 35.595 travailleurs dans des unités d'établissement titres-services situées en Wallonie, soit 16.223 ETP. Après correction d'un effet de substitution estimé à 10 % (pourcentage d'emplois d'aide-ménagers qui existaient déjà auparavant), la création nette d'emplois est évaluée à 32.036 travailleurs, soit 14.601 ETP. Ces emplois génèrent des effets budgétaires importants sous la forme d'une réduction des allocations sociales versées — estimée à 229,7 millions d'euros — et d'une augmentation des recettes issues des cotisations sociales et de l'impôt des personnes physiques — estimée à 130,2 millions d'euros. À eux seuls, les effets de retour liés à l'emploi des travailleurs titres-services atteignent ainsi 359,9 millions d'euros, soit 92 % des effets de retour directs. Les emplois de personnel d'encadrement génèrent également 27,1 millions d'euros supplémentaires, tandis que les recettes liées à l'impôt des sociétés restent marginales, à 3,3 millions d'euros.

Les **effets de retour indirects** proviennent quant à eux principalement de la **participation accrue des utilisateurs au marché du travail**. Sur la base des réponses des utilisateurs et après correction d'un effet de substitution estimé à 5,9 % (pourcentage d'utilisateurs qui faisaient appel au travail au noir auparavant), le dispositif générerait environ **6.108 ETP supplémentaires dans d'autres secteurs de l'économie**, ce qui se traduit par 166,5 millions d'euros de recettes additionnelles en cotisations sociales et impôt des personnes physiques. À cela s'ajoutent 26,0 millions d'euros de recettes de TVA liées à la consommation accrue des utilisateurs, des travailleurs, du personnel d'encadrement et des entreprises. D'autres effets indirects existent probablement — notamment en matière d'autonomie des personnes âgées, de maintien à domicile, de moindre recours à certains services d'aide ou





d'amélioration du bien-être — mais ils n'ont pas pu être quantifiés de manière robuste dans le modèle.

L'analyse met toutefois en évidence un **coût indirect** important lié à la pénibilité du métier et à l'absentéisme de longue durée. Le coût des prestations d'invalidité pour les travailleurs titres-services est estimé à 73,6 millions d'euros en 2024, contre 59,0 millions d'euros en 2021. Cette hausse traduit l'augmentation du nombre de travailleurs en maladie de longue durée observée dans le secteur et rappelle que le coût du dispositif ne peut être apprécié indépendamment de ses effets sur la santé des travailleurs. À cela s'ajoute un autre coût potentiel, non quantifiable, lié aux droits sociaux acquis grâce à la formalisation de certaines activités auparavant exercées dans l'informalité.

Enfin, l'un des constats les plus importants de cette analyse concerne la **répartition institutionnelle des effets de retour**. Si la Région wallonne supporte l'essentiel du coût brut du dispositif, la quasi-totalité des effets de retour bénéficie au niveau fédéral. En 2024, 490,8 millions d'euros, soit 96,4 % des effets de retour nets, reviennent au niveau fédéral, contre seulement 18,4 millions d'euros, soit 3,6 %, à la Région wallonne. Ce désalignement institutionnel est central : il signifie qu'une large partie des recettes générées par le dispositif ne revient pas à l'autorité qui finance principalement le système. Dès lors, même si le dispositif génère des effets de retour importants et si son coût net global reste relativement contenu au regard de son coût brut, la charge budgétaire résiduelle continue à peser principalement sur la Wallonie.

Le dispositif des titres-services apparaît donc comme un **système coûteux en valeur absolue**, mais dont le coût net est fortement réduit par les effets de retour qu'il produit en matière d'emploi, de recettes fiscales et d'activité économique. Il ne peut dès lors être appréhendé comme une simple dépense publique : il s'agit d'un instrument qui combine soutien à l'emploi, amélioration de la qualité de vie des ménages et effets budgétaires significatifs. La principale limite du système tient moins à l'absence d'effets de retour qu'au fait que ceux-ci sont largement captés par le niveau fédéral, alors que le financement repose majoritairement sur la Région.



## 2. Pistes de recommandations concernant le dispositif des Titres-Services en Région wallonne

Au terme de cette évaluation, les analyses menées ont mis en évidence un ensemble de **difficultés structurelles** qui fragilisent le bon fonctionnement et la soutenabilité du dispositif des Titres-Services en Région wallonne. Ces difficultés sont étroitement liées et ne peuvent être traitées de manière isolée. La soutenabilité du dispositif dépend en effet de **plusieurs équilibres interdépendants** : équilibre économique des entreprises, qualité des conditions de travail, accessibilité pour les utilisateurs, niveau de soutien public et capacité du dispositif à générer des effets de retour suffisants. Dans cette perspective, il apparaît nécessaire de dépasser une approche fragmentée des problématiques et de proposer une vision d'ensemble cohérente de l'évolution du dispositif.

Par ailleurs, les pistes de recommandations formulées dans ce chapitre doivent être lues à l'aune de plusieurs éléments transversaux. D'une part, elles s'inscrivent dans un **contexte budgétaire contraint**, qui impose de veiller à la maîtrise des coûts et à la pérennité du dispositif. D'autre part, plusieurs leviers évoqués relèvent de **compétences partagées entre la Région wallonne, l'Autorité fédérale et les partenaires sociaux**, en particulier lorsqu'ils touchent aux matières sociales, salariales ou au bien-être au travail. Dans ce contexte, le rétablissement d'une **concertation sociale effective** au niveau du secteur constitue un levier de réussite central pour la mise en œuvre des évolutions envisagées.

Dès lors, les pistes de recommandations présentées ci-dessous n'ont pas vocation à constituer un programme d'action immédiatement transposable en l'état, mais visent à identifier les principaux leviers d'évolution du dispositif, dans une logique de soutenabilité, de faisabilité et d'équilibre entre les différents acteurs concernés. Les cinq pistes de recommandations générales sont les suivantes :

- 1) Rééquilibrer le financement du dispositif dans une logique de soutenabilité et d'amélioration des conditions de travail
- 2) Améliorer l'attractivité et la soutenabilité du métier
- 3) Mieux orienter et encadrer les financements publics au niveau des entreprises
- 4) Accompagner la modernisation du dispositif, en particulier sa transition numérique, sans fragiliser son accessibilité
- 5) Renforcer les effets de retour du dispositif en consolidant sa fonction d'insertion et en ciblant davantage les usages à plus forte valeur économique et sociale

Chacune de ces recommandations est détaillée ci-dessous.



## 2.2. Recommandation générale 1 : Rééquilibrer le financement du dispositif dans une logique de soutenabilité et d'amélioration des conditions de travail

### Synthèse des constats en lien avec cette recommandation :

Le dispositif des Titres-Services repose sur un niveau de satisfaction élevé des utilisateurs, qui reconnaissent son utilité en matière de conciliation entre vie professionnelle et vie privée, de maintien à domicile et de qualité de vie. L'analyse montre que les utilisateurs disposent encore d'une **certaine marge d'acceptabilité face à une augmentation du coût**, en particulier lorsque celle-ci est liée à une amélioration des conditions de travail des aide-ménagères.

Toutefois, plusieurs limites apparaissent. Les **frais complémentaires** restent peu lisibles pour les utilisateurs. Par ailleurs, le modèle de financement actuel, fondé en partie sur **la déduction fiscale**, introduit une complexité et une spécificité wallonne par rapport aux autres Régions, où cette déduction a été supprimée. Cette déduction fiscale semble cependant fortement intégrée dans les comportements des utilisateurs, ce qui implique d'envisager toute évolution avec prudence et progressivité.

Dans le même temps, le dispositif repose sur un niveau de **financement public élevé** et fait face à des enjeux croissants en matière de soutenabilité, dans un contexte budgétaire contraint et de fragilisation d'une partie du secteur. Dans cette perspective, la question du rééquilibrage de la contribution entre les différents acteurs — utilisateurs, pouvoirs publics et entreprises — apparaît centrale. Celle-ci doit toutefois être conçue de manière à préserver l'accessibilité du dispositif et à garantir sa cohérence avec les pratiques observées dans les autres Régions.

Afin de répondre à ces enjeux, les recommandations spécifiques suivantes ont été identifiées :

- **Recommandation spécifique 2.1. Faire évoluer la contribution des utilisateurs**
- **Recommandation spécifique 2.2. Consolider la transparence et l'encadrement des coûts pour les utilisateurs**

Les propositions d'actions concrètes pour chacune de ces recommandations sont listées ci-dessous.

### Recommandation spécifique 2.1. Faire évoluer la contribution des utilisateurs

- **Privilégier, dans un premier temps, une augmentation progressive et modérée du prix du titre-service, en :**
  - évitant les hausses brutales susceptibles d'entraîner une baisse importante de la consommation et de l'emploi (max. 1 €) ;
  - ajustant les paliers tarifaires existants, afin de moduler l'effort demandé aux utilisateurs tout en limitant l'impact pour les plus faibles volumes de consommation (généralement les jeunes et les personnes âgées).
- **Envisager, dans un deuxième temps, la suppression de la déduction fiscale, dans une logique de :**
  - simplification du dispositif ;
  - alignement avec les autres Régions où cette mesure a déjà été mise en œuvre ;
- **Accompagner toute évolution du coût du dispositif par une communication claire et globale à destination des utilisateurs, visant à :**
  - valoriser les améliorations apportées au métier grâce à la hausse du prix ;
  - mieux informer les utilisateurs sur la structure du prix du titre-service (part publique, part privée, rémunération du travail), mais aussi sur ses objectifs et ses effets plus larges (emploi, conciliation vie privée-vie professionnelle, maintien à domicile), afin de renforcer la transparence et de soutenir l'acceptabilité des évolutions tarifaires.



## Recommandation spécifique 2.2. Consolider la transparence et l'encadrement des coûts pour les utilisateurs

- S'appuyer sur le comparateur des frais mis en place en mars 2026 pour améliorer la transparence du dispositif, en :
  - rendant obligatoire, pour toutes les entreprises, la publication claire et standardisée de leurs frais (type, montant, conditions) ;
  - garantissant que ces informations soient facilement accessibles et compréhensibles pour les utilisateurs ;
  - permettant aux utilisateurs de comparer effectivement le coût total du service entre entreprises.
- Assurer un suivi actif de l'utilisation du comparateur, en :
  - vérifiant que l'ensemble des entreprises y renseignent leurs frais de manière complète et à jour ;
  - identifiant les écarts importants ou pratiques atypiques (frais élevés, frais multiples, conditions peu lisibles).
- Renforcer l'encadrement des frais si nécessaire, en :
  - fixant des règles claires sur les frais autorisés (types de frais, conditions d'application) ;
  - limitant certains frais jugés excessifs ou peu justifiés ;
  - réduisant la variabilité entre entreprises pour garantir une meilleure équité entre utilisateurs.

## 2.1. Recommandation générale 2 : Améliorer l'attractivité et la soutenabilité du métier

### **Synthèse des constats en lien avec cette recommandation :**

Le secteur des Titres-Services est confronté à des difficultés persistantes en matière d'attractivité et de soutenabilité du métier. Ces difficultés se traduisent notamment par des tensions de recrutement, un absentéisme élevé et des trajectoires professionnelles non durables.

Ces enjeux s'expliquent en partie par les caractéristiques propres au métier (pénibilité physique, temps de travail fragmenté, contraintes de mobilité), mais également par des facteurs organisationnels et structurels. Par ailleurs, le cadre réglementaire existant — notamment en matière de conditions de travail, de santé et de sécurité — apparaît parfois insuffisamment appliqué dans les pratiques.

Dans ce contexte, il apparaît nécessaire de privilégier une approche pragmatique, centrée en priorité sur l'application effective des règles existantes, la clarification des pratiques d'encadrement et la mobilisation des dispositifs déjà disponibles, avant d'envisager l'introduction de nouvelles obligations.

Afin de répondre à ces enjeux, les recommandations spécifiques suivantes ont été identifiées :

- Recommandation spécifique 2.1. Assurer l'application effective du cadre existant
- Recommandation spécifique 2.2. Mieux structurer et objectiver les pratiques d'encadrement
- Recommandation spécifique 2.3. Améliorer les conditions d'exercice du métier
- Recommandation spécifique 2.4. Soutenir des trajectoires professionnelles plus durables

Les propositions d'actions concrètes pour chacune de ces recommandations spécifiques sont listées ci-dessous.



## Recommandation spécifique 2.1. Assurer l'application effective du cadre existant

- Prioriser l'application effective des obligations existantes en matière de conditions de travail, de santé et de sécurité, en particulier :
  - Les obligations relevant du cadre fédéral, notamment en matière de bien-être au travail : analyse des risques, suivi de santé, prévention, personne de confiance, ... ;
  - Les obligations spécifiques au dispositif des titres-services, en particulier :
    - veiller à la réalisation effective des visites préalables au domicile des utilisateurs et à leur mise à jour en cas d'évolution des conditions d'intervention ;
    - s'assurer, lors de ces visites, du respect des conditions de travail, notamment la mise à disposition d'un matériel adapté ;
    - veiller au respect des obligations en matière de formation ;
    - veiller au respect des règles relatives au temps de travail (notamment le seuil minimal) ;
    - s'assurer de la bonne application des conventions encadrant les relations avec les utilisateurs.
- Réaliser, en collaboration avec les partenaires sociaux et les services d'inspection, un état des lieux de l'application effective de ces obligations, afin :
  - d'identifier les principaux écarts entre cadre réglementaire et pratiques ;
  - de prioriser les actions correctrices avant toute nouvelle évolution réglementaire.
- Renforcer la coordination entre les services compétents (inspection sociale au niveau fédéral, services régionaux), afin de mieux cibler les contrôles ;
- Améliorer la lisibilité des obligations pour les entreprises, en particulier pour les TPE/PME, via des guides pratiques, des outils simplifiés et des actions d'information.

## Recommandation spécifique 2.2. Mieux structurer et objectiver les pratiques d'encadrement

- Définir les composantes clés de l'encadrement dans le secteur des Titres-Services, en concertation avec les partenaires sociaux, autour de notamment les dimensions suivantes (liste non exhaustive) :
  - L'organisation du travail : planification et organisation des prestations, continuité du service ;
  - Le suivi des travailleurs : suivi régulier, en particulier en début de parcours ou en situation de fragilité ;
  - La gestion des absences : anticipation, suivi et organisation des remplacements ;
  - L'appui opérationnel : résolution des difficultés liées aux prestations (chez les utilisateurs, organisationnelles, matérielles) ;
  - Le suivi et l'évaluation des conditions de prestation chez les utilisateurs : vérification des conditions d'intervention, notamment la conformité du matériel et l'adéquation des tâches demandées ;
  - Le soutien aux travailleurs : écoute, accompagnement et orientation face aux difficultés rencontrées ;
  - Le développement de compétences : formation, tutorat, accompagnement terrain et partage de pratiques.
- Identifier et diffuser les bonnes pratiques d'encadrement observées dans le secteur, en particulier celles contribuant à la soutenabilité du métier, la réduction des difficultés opérationnelles et l'amélioration des conditions de travail chez les utilisateurs, notamment (liste non exhaustive) :
  - La mise en place d'un suivi régulier et structuré des travailleurs (contacts, points de situation, entretiens) ;
  - Le développement de dispositifs d'accompagnement à l'entrée dans le métier (référénts, tutorat, accompagnement terrain) ;



- L'organisation de moments d'échange collectifs, permettant de rompre l'isolement et de partager les pratiques professionnelles ;
- Une gestion proactive des situations à risque (absences répétées, difficultés chez certains utilisateurs,...) ;
- Une organisation du travail plus territorialisée, limitant les déplacements des travailleurs ;
- La mise en place de guides d'information et rappels réguliers pour les utilisateurs en plus de la convention encadrant les conditions de travail ;
- L'utilisation d'outils facilitant la clarté des prestations précisant les tâches prévues et les conditions d'intervention, en particulier lors des remplacements.
- Etc.
- **Encourager l'appropriation et l'échange de ces pratiques dans le cadre d'un dialogue social sectoriel rétabli, en :**
  - Tenant compte de la diversité des modèles d'entreprises et de leur taille ;
  - Veillant à préserver la faisabilité opérationnelle, en particulier pour les TPE et PME ;
  - Evitant toute charge administrative excessive.

### **Recommandation spécifique 2.3. Améliorer les conditions d'exercice du métier**

- **Soutenir une amélioration progressive du revenu des travailleurs du secteur, en combinant :**
  - Une évolution du salaire horaire, dans le cadre de la concertation sociale, en cohérence avec les marges dégagées dans le dispositif suite à la hausse du prix des titres-services et en tenant compte des secteurs comparables (par exemple le nettoyage professionnel) ;
  - Une augmentation du volume de travail moyen, notamment via une meilleure application du cadre existant (dont le seuil minimal de 19 heures hebdomadaires) et une meilleure prise en compte du temps de déplacement entre clients dans le temps de travail (voir ci-dessous).
- **Réduire les contraintes liées à la mobilité, en agissant à plusieurs niveaux :**
  - Examiner les modalités permettant d'intégrer (au moins partiellement) le temps de déplacement entre prestations dans le temps de travail, notamment via la possibilité de recourir à des frais supplémentaires dédiés aux déplacements, dans le respect des contraintes du dispositif actuel ;
  - Encourager des solutions de mobilité adaptées (voitures partagées, organisation locale des tournées, vélos lorsque pertinent,...) ;
  - Renforcer les dispositifs facilitant l'accès au permis de conduire pour les demandeurs d'emploi souhaitant intégrer le secteur, en élargissant leur accessibilité et en les articulant avec des solutions concrètes de mobilité (flotte d'entreprises si possible, systèmes de voitures partagées, partenariats locaux), afin d'éviter que l'obtention du permis ne constitue une solution incomplète.
- **Renforcer l'accompagnement et la formation à l'entrée dans le métier, en s'appuyant sur les dispositifs existants :**
  - En veillant à la mise en œuvre effective d'une formation initiale, incluant les gestes professionnels, l'ergonomie et l'organisation du travail, afin d'éviter l'ancrage de mauvaises pratiques, difficilement réversibles par la suite ;
  - En complétant cette formation par un accompagnement de terrain adapté lors des premières prestations (tutorat, parrainage, accompagnement opérationnel).



## Recommandation spécifique 2.4. Soutenir des trajectoires professionnelles plus durables

- Mieux structurer les possibilités d'évolution et de transition professionnelle dans le secteur, en :
  - identifiant et en rendant plus visibles les passerelles existantes vers d'autres métiers, en particulier vers des fonctions moins pénibles ou en pénurie (aide à domicile, secteur du care, nettoyage en collectivité, fonctions de support) ;
  - renforçant l'accompagnement des travailleurs dans leurs projets d'évolution ou de reconversion, en s'appuyant notamment sur les acteurs publics de l'emploi (FOREM), chargés d'orienter, informer et accompagner les parcours ;
  - encourageant le développement, au sein des (moyennes et grandes) entreprises, de modalités d'organisation du travail permettant d'adapter progressivement les conditions d'exercice du métier, notamment en fonction de l'ancienneté et de l'âge, par exemple via :
    - des aménagements des tâches ou du temps de travail ;
    - des rôles complémentaires (référents, accompagnement des nouveaux travailleurs, appui à l'encadrement).
- Renforcer le recours effectif aux dispositifs de formation existants afin de soutenir les parcours professionnels des travailleurs, en :
  - s'appuyant sur les dispositifs existants (dont l'“incitant à la formation” et le Fonds de formation sectoriel) pour faciliter l'accès à la formation et soutenir les transitions professionnelles ;
  - orienter davantage les financements vers des formations structurées, qualifiantes et favorisant le développement de compétences transférables ;
  - veillant à l'accessibilité de ces dispositifs pour les travailleurs et à leur compatibilité avec leurs contraintes et celles des entreprises (organisation du travail, continuité des prestations) ;
  - simplifier les démarches administratives et les délais de traitement du Fonds de formation sectoriel, afin de lever les freins à son utilisation par les entreprises et d'en renforcer le recours effectif.





## 2.3. Recommandation générale 3 : Mieux orienter et encadrer les financements publics au niveau des entreprises

### **Synthèse des constats en lien avec cette recommandation :**

Les évolutions récentes du dispositif, notamment la revalorisation du remboursement public et le passage au paiement à la date de prestation, ont contribué à **améliorer la situation financière** des entreprises de titres-services. Toutefois, cette amélioration reste **fragile et inégale** selon les types d'entreprises. Par ailleurs, les analyses montrent que la rentabilité du secteur ne garantit pas automatiquement une amélioration des conditions de travail des aide-ménagères, ni une réduction des difficultés structurelles telles que la pénurie de main-d'œuvre ou l'absentéisme. Dans ce contexte, la poursuite du soutien public au secteur apparaît nécessaire, mais doit s'accompagner d'un **renforcement des exigences** en matière de conditions de travail, de qualité de l'emploi et, pour certains acteurs, de performance sociale.

Afin de renforcer l'efficacité et la légitimité du financement public, les recommandations spécifiques suivantes ont été identifiées :

- Recommandation spécifique 3.1. Orienter le financement additionnel vers l'amélioration des conditions de travail
- Recommandation spécifique 3.2. Renforcer le pilotage et le contrôle des pratiques des entreprises
- Recommandation spécifique 3.3. Clarifier et objectiver le rôle des entreprises d'insertion dans le dispositif

Les propositions d'actions concrètes pour chacune de ces recommandations sont listées ci-dessous.

### **Recommandation spécifique 3.1. Orienter le financement additionnel vers l'amélioration des conditions de travail**

- Orienter la revalorisation du remboursement public vers l'amélioration des conditions de travail, en articulation avec la concertation sociale (cfr. recommandation 2), et en :
  - identifiant les priorités d'utilisation des moyens supplémentaires (rémunération, encadrement, formation) ;
  - veillant à ce que ces moyens contribuent effectivement à ces objectifs, tout en tenant compte de la diversité des modèles d'entreprises et de leur taille.
- Lier explicitement toute revalorisation du financement public aux moyens dégagés par la réforme de la contribution des utilisateurs, afin d'assurer la soutenabilité globale du dispositif.

### **Recommandation spécifique 3.2. Renforcer le pilotage et le contrôle des pratiques des entreprises**

- Renforcer les contrôles auprès des entreprises (cfr. recommandation 2.1.) en collaboration avec les services compétents (inspection sociale fédérale, services régionaux) ;
- Renforcer le suivi de l'utilisation des financements publics tout en évitant d'alourdir la charge administrative des entreprises, en :
  - s'appuyant en priorité sur les données déjà disponibles (données administratives, données du dispositif, données sociales) ;
  - renforçant de manière ciblée les obligations de reporting des entreprises pour certains indicateurs clés (temps de travail, encadrement) ;
  - favorisant le croisement des données existantes entre les différents acteurs publics, dans le respect des compétences et des règles en matière de protection des données.



- Conditionner une partie du financement public au respect d'un socle minimal d'exigences liées aux obligations sociales et régionales applicables aux entreprises, ainsi qu'aux obligations de transparence et de transmission des informations nécessaires à leur suivi.
- Examiner la possibilité d'encadrer certaines pratiques financières dans les entreprises bénéficiant de financements publics importants, en :
  - analysant dans quelle mesure il serait possible de conditionner, totalement ou partiellement, la distribution de dividendes au respect d'exigences minimales en matière de conditions de travail ;
  - évaluant la faisabilité juridique et les limites de compétence d'un tel dispositif au niveau régional, notamment au regard du droit des sociétés.

### **Recommandation spécifique 3.3. Clarifier et objectiver le rôle des entreprises d'insertion dans le dispositif**

- Mettre en place une évaluation structurée de leur rôle, afin de :
  - analyser leur capacité réelle à accueillir des publics plus éloignés du marché du travail ;
  - mesurer leur contribution effective à des trajectoires d'insertion vers d'autres emplois ;
  - comparer leurs résultats avec ceux des autres types d'entreprises du dispositif.
- Sur cette base, clarifier la justification des financements complémentaires dont elles bénéficient, en vérifiant dans quelle mesure ceux-ci correspondent à une plus-value effective en matière d'insertion.
- Le cas échéant, consolider et valoriser le rôle des entreprises d'insertion lorsque leur contribution est avérée, notamment dans un contexte où le dispositif peut constituer un levier d'activation vers l'emploi, en particulier dans le cadre de l'évolution des politiques d'indemnisation du chômage.



## 2.4. Recommandation générale 4 : Accompagner la modernisation du dispositif, en particulier sa transition numérique, sans fragiliser son accessibilité

### **Synthèse des constats en lien avec cette recommandation :**

La digitalisation du dispositif des Titres-Services constitue une évolution nécessaire pour améliorer son **efficacité, sa transparence et ses capacités de contrôle**. Le passage au 100 % électronique permettrait de simplifier concrètement la gestion du dispositif pour les entreprises (suppression du papier, encodage automatique des prestations), de fiabiliser les données (moins d'erreurs, traçabilité des heures prestées) et de faciliter le contrôle des prestations.

Toutefois, cette transition soulève des enjeux importants **d'accessibilité**. Une partie des utilisateurs, en particulier les publics plus âgés ou fragilisés, reste peu à l'aise avec les outils numériques. À ce stade, l'absence d'alternatives adaptées constitue un frein majeur à une généralisation complète du système électronique.

Dans ce contexte, la digitalisation ne peut être envisagée comme une simple évolution technique, mais doit faire l'objet d'une stratégie de **transition progressive, accompagnée et inclusive**.

Afin de répondre à ces enjeux, les recommandations spécifiques suivantes ont été identifiées :

- **Recommandation spécifique 4.1. Organiser une transition progressive vers le 100 % électronique**
- **Recommandation spécifique 4.2. Garantir des alternatives accessibles pour les publics non numérisés**

Les propositions d'actions concrètes pour chacune de ces recommandations sont listées ci-dessous.

### **Recommandation spécifique 4.1. Organiser une transition progressive vers le 100 % électronique**

- Définir un calendrier clair et progressif de suppression du titre papier, en laissant un délai suffisant aux utilisateurs et aux entreprises pour s'adapter.
- Généraliser à terme par défaut l'usage des titres électroniques pour tous les nouveaux utilisateurs (à l'exception des groupes vulnérables en fracture numérique), afin d'accélérer progressivement la transition.
- Accompagner les utilisateurs dans la prise en main des outils numériques, en :
  - développant des supports pédagogiques simples (guides, tutoriels, assistance téléphonique) ;
  - mobilisant les entreprises comme relais d'accompagnement de proximité ;
  - développant des partenariats avec des acteurs de l'inclusion numérique (EPN, CPAS, associations locales), afin de proposer des accompagnements pratiques à l'utilisation des outils numériques liés aux titres-services.
- Améliorer le fonctionnement de la plateforme numérique (Pluxee), en simplifiant notamment les modalités de paiement, afin de garantir une expérience utilisateur fluide et fiable.
- À plus long terme, évaluer l'opportunité d'une intégration du dispositif dans un outil numérique public régional, afin de :
  - renforcer la maîtrise publique du dispositif ;
  - améliorer l'intégration avec d'autres services (emploi, formation, aides) ;
  - optimiser le pilotage et l'exploitation des données.



## Recommandation spécifique 4.2. Garantir des alternatives accessibles pour les publics non numérisés

- Maintenir des solutions alternatives pour les publics ne pouvant pas recourir au numérique, en s'inspirant notamment du modèle flamand, avec :
  - des systèmes simplifiés de validation (ex. validation par téléphone ou via un tiers) ;
  - des dispositifs de délégation permettant à un proche ou à un intermédiaire de gérer les titres.
- Encadrer strictement ces alternatives afin de :
  - limiter les risques de fraude ;
  - garantir leur usage uniquement pour les publics qui en ont réellement besoin.
- Identifier clairement les publics concernés (personnes âgées, publics fragilisés) et définir des critères d'accès aux dispositifs alternatifs ;
- Prévoir un accompagnement spécifique pour ces publics, en mobilisant :
  - les entreprises titres-services (et non les travailleurs) ;
  - les acteurs locaux (CPAS, EPN, services sociaux).



## 2.5. Recommandation générale 5 : Renforcer les effets de retour du dispositif en consolidant sa fonction d'insertion et en ciblant davantage les usages à plus forte valeur économique et sociale

### **Synthèse des constats en lien avec cette recommandation :**

Le dispositif des Titres-Services représente un **coût budgétaire** important pour les pouvoirs publics, surtout au niveau régional. Toutefois, l'analyse met en évidence sa **plus-value économique et sociale**, notamment en matière de création d'emplois, de formalisation du travail, de soutien à l'activité économique — en particulier des femmes — et de contribution au maintien à domicile dans un contexte de vieillissement de la population.

Dans ce cadre, l'enjeu ne réside pas dans une remise en cause du dispositif, mais dans l'amélioration de sa soutenabilité à travers un **renforcement de ses effets de retour**, tant directs qu'indirects. D'une part, le potentiel du dispositif comme **levier d'insertion vers l'emploi** reste insuffisamment mobilisé, avec des trajectoires encore trop souvent marquées par des sorties vers l'inactivité. D'autre part, les effets économiques indirects du dispositif (soutien à l'activité, augmentation du temps de travail, maintien en emploi) ne sont pas pleinement optimisés, dans la mesure où le dispositif reste accessible de manière relativement uniforme, sans **ciblage particulier** vers les publics pour lesquels ces effets sont les plus élevés. Dans ce contexte, une évolution du dispositif vers une logique davantage ciblée apparaît nécessaire, afin de maximiser les effets de retour tout en renforçant sa soutenabilité budgétaire.

Afin de répondre à ces enjeux, les recommandations spécifiques suivantes ont été identifiées :

- **Recommandation spécifique 5.1. Renforcer les effets de retour directs en orientant davantage le dispositif vers une logique d'insertion**
- **Recommandation spécifique 5.2. Renforcer les effets de retour indirects en ciblant prioritairement les usages à plus forte valeur économique et sociale**

Les propositions d'actions concrètes pour chacune de ces recommandations sont listées ci-dessous.

### **Recommandation spécifique 5.1. Renforcer les effets de retour directs en orientant davantage le dispositif vers une logique d'insertion**

- **Mieux cibler le recrutement vers les publics les plus éloignés du marché du travail, en :**
  - renforçant les collaborations avec les acteurs de l'emploi (Forem, CPAS) ;
  - mobilisant davantage les entreprises d'insertion, sous réserve de confirmation de leur plus-value dans le dispositif par rapport aux autres types d'entreprises (voir recommandation 3.3).
- **Faire du dispositif un véritable tremplin vers l'emploi, en :**
  - développant des parcours structurés permettant une montée en compétences ;
  - favorisant les sorties vers d'autres secteurs en pénurie ;
  - limitant les trajectoires menant à l'inactivité ou à l'incapacité de travail.
- **Articuler plus étroitement le dispositif avec les politiques d'activation, en particulier dans un contexte d'évolution des règles d'indemnisation du chômage.**
- **Mobiliser le Fonds de formation comme levier central pour soutenir ces trajectoires (voir recommandation 2), en orientant davantage les formations vers des compétences transférables.**

### **Recommandation spécifique 5.2. Renforcer les effets de retour indirects en ciblant prioritairement les usages à plus forte valeur économique et sociale**

- **Orienter davantage le recours au dispositif vers les publics pour lesquels les effets de retour sont les plus élevés, en :**



- intégrant le recours aux titres-services dans les parcours de retour à l'emploi ;
- en ciblant en particulier certains publics tels que les ménages actifs (notamment les femmes en emploi ou susceptibles de l'être), les travailleurs à temps partiel contraint, les aidants proches, ...
- Renforcer le rôle du dispositif dans les politiques de vieillissement, en :
  - favorisant son utilisation comme alternative au placement en institution (en complément d'autres services d'aide).
- Adapter certains paramètres du dispositif pour encourager les usages à plus forte valeur économique et sociale, notamment via :
  - l'introduction de conditions financières avantageuses pour les publics prioritaires (familles monoparentales en emploi, aidants proches, publics en reprise d'activité, personnes âgées,..), par exemple en ajustant les paliers tarifaires existants.



## ANNEXES





# Annexe 1. Méthodologie

Dans cette section, nous présentons la méthodologie utilisée dans le cadre de ce rapport. Nous y expliquons l'ensemble des méthodes de recherche appliquées. Il s'agit des méthodes suivantes :

- Analyse de données administratives
- Analyse financière des entreprises
- Analyse des bilans sociaux des entreprises
- Enquête auprès des entreprises
- Entretiens auprès d'entreprises
- Focus groupes aides-ménagères
- Modélisation de la consommation de Titres-Services et impact de modifications tarifaires
- Modélisation de l'emploi en Titres-Services et impact de la modification de la demande
- Analyse des coûts et effets de retour du dispositif

## A.1.1 L'analyse de données administratives

Cette analyse consiste à collecter et à analyser toutes les sources de données administratives disponibles. Elles sont analysées pour les années 2021 à 2024 pour la région wallonne spécifiquement mais également – pour les données publiquement disponibles, de manière moins détaillée pour les autres Régions à des fins de comparaison. De manière plus spécifique, pour l'analyse des données administratives, nos sources principales sont :

- **Données de Pluxee** : Pluxee dispose de données concernant le nombre d'entreprises titres-services agréées qui ont remis au moins un titre-service wallon. Cela comprend les données relatives au siège social de l'entreprise, leur nombre de travailleurs ayant remis un titre-service wallon et le nombre de titres-services remboursés. Pluxee dispose également des données concernant le nombre de titres-services achetés, utilisés et échangés, le nombre de titres-services papiers et électroniques ainsi que le nombre de titres-services « Aide à la maternité ». Les données concernant le nombre de travailleurs et certaines caractéristiques de profil sont également disponibles. Pluxee dispose en outre des données relatives au nombre d'utilisateurs titres-services et leurs caractéristiques (âge, genre, code postal) ;
- **La Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS)** : via un croisement des données de la BCSS et de Pluxee pour les travailleurs et utilisateurs actifs en Région wallonne, il est possible d'obtenir des informations détaillées concernant le profil des travailleurs et utilisateurs titres-services (incl. leur situation familiale), leur trajectoire professionnelle et la qualité de l'emploi ;
- **Données ONSS** : cette source de données permet d'obtenir des données concernant les travailleurs qui sont actifs dans le dispositif des titres-services (en Wallonie ou dans les autres régions) et/ou qui sont domiciliés en Wallonie. Outre le nombre de travailleurs, l'ONSS dispose également de données concernant le nombre d'heures réellement prestées, les salaires et les réductions de cotisations.
- **Données du Fonds de Formation régional titres-services** : cette source de données permet d'obtenir des données concernant le recours au remboursement du Fonds de Formation régional titres-services pour des formations dispensées à des aide-ménagère.s titres-services.



## A.1.2 Analyse financière

Les données financières issues de Bel-first permettent d'observer les résultats d'exploitation, les recettes et les principaux postes de dépenses, en particulier les charges salariales, des entreprises implantées en Région wallonne. Ces données offrent également la possibilité de calculer les marges opérationnelles, en rapportant les résultats d'exploitation au nombre de titres-services émis.

Il convient cependant de souligner que **toutes les entreprises actives ne publient pas leurs comptes** selon le modèle complet. En moyenne, seules 22 % d'entre elles y recourent, tandis qu'environ 75 % optent pour le modèle abrégé, qui ne fournit que des résultats globaux. Par ailleurs, près de 25 % des entités, parmi lesquelles figurent notamment les CPAS, les communes et les personnes physiques, non soumises à l'obligation de publication, ne diffusent aucun compte, ce qui limite partiellement la couverture statistique de l'analyse. Le tableau ci-dessous indique le nombre et la part d'entreprises avec des données disponibles dans Bel-First sur la période 2019-2024.

Tableau 47: Nombre d'entreprises avec des données disponibles dans Bel-First (au 12/12/25) sur le nombre total d'entreprises actives en Wallonie

|                         | 2019             | 2020             | 2021             | 2022             | 2023             | 2024             |
|-------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Recettes <sup>63</sup>  | 220/967<br>22,8% | 215/925<br>23,2% | 208/879<br>23,7% | 190/843<br>22,5% | 171/817<br>20,9% | 163/760<br>21,4% |
| Charges <sup>64</sup>   | 220/967<br>22,8% | 215/925<br>23,2% | 208/879<br>23,7% | 190/843<br>22,5% | 171/817<br>20,9% | 163/760<br>21,4% |
| Résultats <sup>65</sup> | 702/967<br>72,6% | 689/925<br>74,5% | 670/879<br>76,2% | 644/843<br>76,4% | 603/817<br>73,8% | 560/760<br>73,7% |

Source: IDEA Consult sur base des données de Bel-First

Ensuite, **certaines entreprises de titres-services exercent également d'autres activités économiques** en dehors du dispositif. Cette situation peut biaiser l'analyse, puisque les ratios de recettes, de charges et de résultats sont calculés sur la base du nombre de titres-services. Si une entreprise perçoit des revenus provenant d'autres activités, ses ratios apparaîtront artificiellement élevés, faussant ainsi les moyennes globales.

Afin de limiter ce biais, plusieurs opérations de filtrage ont été réalisées. Nous avons notamment exclu :

- Les entreprises dont le **ratio « recette par titre-service » dépasse 1,5 fois la valeur de remboursement** en vigueur au 1er janvier de l'année considérée<sup>66</sup>. Cette condition permet d'écarter les entreprises dont le gain par titre-service excède de plus de 50 % la valeur de remboursement. Ce seuil offre une marge raisonnable pour tenir compte d'éventuels frais complémentaires facturés par certaines structures ou des subsides publics perçu, tout en excluant celles dont les recettes indiquent manifestement l'exercice d'activités autres que les titres-services.
- Les entreprises dont le **ratio « recette par titre-service » est inférieur à 0,9 fois la valeur de remboursement** au 1er janvier de l'année considérée<sup>67</sup>. Ce seuil, légèrement inférieur à la valeur de remboursement, prend en compte les décalages temporels liés à la date d'achat des titres-

<sup>63</sup> « Produits des ventes et prestations » dans Bel-First

<sup>64</sup> « Coûts des ventes et prestations » dans Bel-First

<sup>65</sup> « Résultat d'exploitation » dans Bel-First

<sup>66</sup> Les seuils supérieurs pour les ratios « recette par titre-service » pour chaque année sont : 2019 = 34,71 | 2020 = 34,71 | 2021 = 35,4 | 2022 = 36,84 | 2023 = 40,89 | 2024 = 41,71.

<sup>67</sup> Les seuils inférieurs pour les ratios « recette par titre-service » pour chaque année sont : 2019 = 20,83 | 2020 = 20,83 | 2021 = 21,24 | 2022 = 22,1 | 2023 = 24,53 | 2024 = 25,03.



services : certains peuvent avoir été remboursés à une valeur inférieure à celle en vigueur au moment de l'analyse.

- Les entreprises dont le **ratio « résultat par titre-service » est inférieur à -10 € ou supérieur à +10 € par titre-service**. Ce filtrage vise à éliminer les valeurs extrêmes susceptibles de refléter des erreurs comptables, des situations exceptionnelles ou encore des activités non directement liées au dispositif. Les seuils ont été fixés à  $\pm 10$  € car aucune des entreprises ayant publié leurs recettes et charges, et n'ayant pas été exclues de l'échantillon, ne dépasse ces limites.
- Les entreprises dont le **ratio « résultat par titre-service » se situe entre -10 et -5 € ou entre +5 et +10 € par titre-service**. Ces cas intermédiaires sont plus délicats à interpréter : ils peuvent correspondre à des entreprises réellement en grande difficulté ou, au contraire, très rentables, mais aussi à des structures exerçant d'autres activités en parallèle des titres-services. Afin d'exclure ces dernières, une vérification manuelle a été effectuée pour chacune d'entre elles à partir de leur site web ou de leur page Facebook, afin de confirmer qu'elles n'offraient bien que des services relevant du dispositif titres-services. Au total, 31 entreprises ont été exclues à l'issue de cette vérification.

À l'issue de ces exclusions, deux échantillons distincts ont été constitués : l'un pour **l'analyse des recettes et des charges** (échantillon plus restreint), et l'autre pour l'analyse des résultats (échantillon plus large). Le tableau ci-dessous présente le détail de l'échantillon restreint (pour l'analyse de recettes et des charges), une fois les exclusions appliquées. Au total, l'analyse s'appuie sur 174 entreprises en 2019, 164 en 2020, 165 en 2021, 151 en 2022, 141 en 2023 et 132 en 2024.

*Tableau 48 : Détail de la constitution de l'échantillon pour l'analyse des recettes et charges*

|                                                                                                | 2019       | 2020       | 2021       | 2022       | 2023       | 2024       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Entreprises ayant publié leurs recettes et charges dans Bel-First                              | 220        | 215        | 208        | 190        | 171        | 163        |
| Entreprises exclues (ratio "recette par titre-service" $< 0,9 \times$ valeur de remboursement) | 7          | 3          | 2          | 0          | 0          | 1          |
| Entreprises exclues (ratio "recette par titre-service" $> 1,5 \times$ valeur de remboursement) | 36         | 48         | 38         | 36         | 27         | 27         |
| Entreprises exclues (vérification manuelle d'autres activités que les TS)                      | 3          | 0          | 3          | 3          | 3          | 3          |
| <b>Échantillon final retenu pour l'analyse des recettes et des charges</b>                     | <b>174</b> | <b>164</b> | <b>165</b> | <b>151</b> | <b>141</b> | <b>132</b> |
| <i>Part de l'échantillon sur l'ensemble des entreprises (%)</i>                                | 18,0%      | 17,7%      | 18,8%      | 17,9%      | 17,3%      | 17,3%      |
| <i>Part de l'échantillon sur la part de marché wallon (%)</i>                                  | 49,7%      | 48,8%      | 49,6%      | 44,5%      | 47,3%      | 48,4%      |

Source: IDEA Consult sur base des données de Bel-First

L'analyse portant sur les **résultats des entreprises**, repose sur un échantillon plus large, les entreprises étant plus nombreuses à publier un compte simplifié. Elle inclut ainsi 616 entreprises en 2019, 595 en 2020, 588 en 2021, 566 en 2022, 541 en 2023 et 498 en 2024. Le tableau suivant présente le détail des exclusions appliquées.



Tableau 49 : Détail de la constitution de l'échantillon pour l'analyse des résultats

|                                                                                         | 2019       | 2020       | 2021       | 2022       | 2023       | 2024       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Entreprises ayant publié leurs résultats dans Bel-First                                 | 702        | 689        | 670        | 644        | 602        | 560        |
| Entreprises exclues (ratio "recette par titre-service" < 0,9 × valeur de remboursement) | 7          | 3          | 2          | 0          | 0          | 1          |
| Entreprises exclues (ratio "recette par titre-service" > 1,5 × valeur de remboursement) | 36         | 48         | 38         | 36         | 27         | 27         |
| Entreprises exclues (ratio "résultat par titre-service" > 10)                           | 17         | 14         | 12         | 20         | 16         | 15         |
| Entreprises exclues (ratio "résultat par titre-service" < -10)                          | 6          | 13         | 10         | 7          | 7          | 8          |
| Entreprises exclues (vérification manuelle d'autres activités que les TS)               | 20         | 16         | 20         | 16         | 12         | 11         |
| <b>Échantillon final retenu pour l'analyse des résultats</b>                            | <b>616</b> | <b>595</b> | <b>588</b> | <b>566</b> | <b>541</b> | <b>498</b> |
| Part de l'échantillon sur l'ensemble des entreprises (%)                                | 63,7%      | 64,3%      | 66,9%      | 67,1%      | 66,2%      | 65,6%      |
| Part de l'échantillon sur la part de marché wallon (%)                                  | 84,5%      | 83,7%      | 85,4%      | 83,2%      | 86,7%      | 85,4%      |

Source: IDEA Consult sur base des données de Bel-First

Enfin, le tableau ci-dessous compare le **profil de l'échantillon de l'année 2024** pour l'analyse financière à la **population totale d'entreprises** titres-Services actives en région wallonne en 2024.

Tableau 50 : Comparaison du profil des échantillons pour l'analyse financière (respectivement celui des recettes et charges, et celui des résultats) à la population totale d'entreprises titres-Services actives en région wallonne en 2024

|                                                                  |                                                              | Entreprises actives en Wallonie en 2024 | Echantillon de 2024 |           |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|-----------|
|                                                                  |                                                              |                                         | Recettes et charges | Résultats |
| Région                                                           | Région wallonne                                              | 61,3 %                                  | 34,8%               | 53,4%     |
|                                                                  | Région flamande                                              | 14,6 %                                  | 31,1%               | 16,9%     |
|                                                                  | Bruxelles                                                    | 24,1 %                                  | 34,1%               | 29,7%     |
| Taille (selon le nombre de titres-services totaux) <sup>68</sup> | (Très) petite entreprise (moins de 44.980 titres-services)   | 59,6%                                   | 25,8%               | 43,4%     |
|                                                                  | Moyenne entreprise (entre 44.980 et 224.900 titres-services) | 30,3%                                   | 31,1%               | 43,2%     |
|                                                                  | Grande entreprise (plus de 224.900 titres-services)          | 10,1%                                   | 43,2%               | 13,5%     |
| Type                                                             | ALE                                                          | 8,7%                                    | 8,6%                | 11,4%     |
|                                                                  | ASBL                                                         | 10,3%                                   | 4,8%                | 8,3%      |

<sup>68</sup> Les paliers ont été définis sur la base d'une estimation du nombre de travailleurs, en partant du principe qu'un titre-service correspond à une heure de travail. En moyenne, un travailleur titres-services preste 17,3 heures par semaine, soit 899,6 heures par an. Les seuils ont ensuite été établis par analogie avec la typologie européenne des entreprises. Ainsi, une (très) petite entreprise, comptant moins de 50 travailleurs, correspond à un volume inférieur à environ  $17,3 \times 52 \times 50$  heures, soit moins de 44.980 titres-services par an. Sur cette base, les catégories supérieures ont été fixées selon les mêmes ratios : moins de 224.900 titres-services pour les moyennes entreprises (moins de 250 travailleurs) et au-delà de ce seuil pour les grandes entreprises.



|                                                          |                                |        |       |       |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|-------|-------|
|                                                          | Commune                        | 0,5%   | -     | -     |
|                                                          | CPAS                           | 5,4%   | -     | -     |
|                                                          | Entreprise d'insertion         | 8,3%   | 11,2% | 6,8%  |
|                                                          | Personne Physique              | 7,1%   | -     | -     |
|                                                          | Société commerciale            | 58,8%  | 74,3% | 71,2% |
|                                                          | Société de travail intérimaire | 0,9%   | 1,0%  | 2,3%  |
| Parts de TS<br>Wallons dans le<br>total des<br>activités | 100%                           | 38,0 % | 16,7% | 27,7% |
|                                                          | 75%-100%                       | 22,2 % | 20,5% | 24,9% |
|                                                          | 25-75%                         | 4,7 %  | 7,6%  | 5,0%  |
|                                                          | <25%                           | 35,0 % | 55,3% | 42,4% |

Source: IDEA Consult sur base des données de Bel-First et de Pluxee

On observe que l'échantillon retenu pour l'**analyse des recettes et des charges** présente une surreprésentation des grandes entreprises, des sociétés commerciales et d'intérim, ainsi que des entreprises localisées en Région de Bruxelles-Capitale et en Flandre. À l'inverse, les entreprises ayant leur siège social en Région wallonne, les (très) petites structures et celles dont l'activité est exclusivement wallonne (100 %) sont sous-représentées.

Afin de tenir compte de ces déséquilibres, les analyses seront systématiquement croisées avec ces différentes variables de profil d'entreprises.

En ce qui concerne l'**analyse des résultats d'exploitation**, la représentativité de l'échantillon est globalement meilleure, bien que les très petites entreprises demeurent sous-représentées, tandis que les sociétés commerciales restent surreprésentées, ainsi que les entreprises d'insertion.



### A.1.3 Analyse des bilans sociaux

Certaines entreprises publient leur bilan social sur Bel-first. Ces données permettent de distinguer les travailleurs « ouvriers » des travailleurs « employés » et « de direction », notamment en vue d'analyser le taux d'encadrement. Elles offrent également la possibilité d'examiner le volume d'heures de formation rémunérées par catégorie de personnel ainsi que les coûts qui y sont consacrés.

Toutefois, cette publication n'est pas systématique. Sur la base de l'échantillon élargi constitué pour l'analyse financière, tel que décrit au point précédent, seules 70,2 % des entreprises ont publié leur bilan social, ce qui représente 46 % de l'ensemble des entreprises actives dans le dispositif titres-services en Région wallonne. Le tableau ci-dessous présente une comparaison entre le profil de l'échantillon 2024 retenu pour l'analyse des bilans sociaux et celui de l'ensemble des entreprises titres-services actives en Région wallonne en 2024.

*Tableau 51 : Comparaison du profil des échantillons pour l'analyse des bilans sociaux à la population totale d'entreprises titres-services actives en région wallonne en 2024*

|                                                                           |                                                                     | Entreprises actives<br>en Wallonie en 2024<br>(N=760) | Echantillon de 2024<br>(N=350) |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Région                                                                    | Région wallonne                                                     | 61,3 %                                                | 53,4%                          |
|                                                                           | Région flamande                                                     | 14,6 %                                                | 18,0%                          |
|                                                                           | Bruxelles                                                           | 24,1 %                                                | 28,6%                          |
| Taille (selon le<br>nombre de<br>titres-services<br>totaux) <sup>69</sup> | (Très) petite entreprise (moins<br>de 44.980 titres-services)       | 59,6%                                                 | 32,6%                          |
|                                                                           | Moyenne entreprise (entre<br>44.980 et 224.900 titres-<br>services) | 30,3%                                                 | 49,4%                          |
|                                                                           | Grande entreprise (plus de<br>224.900 titres-services)              | 10,1%                                                 | 18,0%                          |
| Type                                                                      | Ale                                                                 | 8,7%                                                  | 11,1%                          |
|                                                                           | Asbl                                                                | 10,3%                                                 | 4,9%                           |
|                                                                           | Commune                                                             | 0,5%                                                  | -                              |
|                                                                           | Cpas                                                                | 5,4%                                                  | -                              |
|                                                                           | Entreprise d'insertion                                              | 8,3%                                                  | 14,9%                          |
|                                                                           | Personne Physique                                                   | 7,1%                                                  | -                              |
|                                                                           | Société commerciale                                                 | 58,8%                                                 | 67,7%                          |
|                                                                           | Société de travail intérimaire                                      | 0,9%                                                  | 1,4%                           |
| Parts de TS<br>Wallons dans le<br>total des<br>activités                  | 100%                                                                | 38,0 %                                                | 27,1%                          |
|                                                                           | 75%-100%                                                            | 22,2 %                                                | 25,7%                          |
|                                                                           | 25-75%                                                              | 4,7 %                                                 | 4,9%                           |
|                                                                           | <25%                                                                | 35,0 %                                                | 42,3%                          |

Source: IDEA Consult sur base des données de Bel-First et de Pluxee

<sup>69</sup> Les paliers ont été définis sur la base d'une estimation du nombre de travailleurs, en partant du principe qu'un titre-service correspond à une heure de travail. En moyenne, un travailleur titres-services preste 17,3 heures par semaine, soit 899,6 heures par an. Les seuils ont ensuite été établis par analogie avec la typologie européenne des entreprises. Ainsi, une (très) petite entreprise, comptant moins de 50 travailleurs, correspond à un volume inférieur à environ  $17,3 \times 52 \times 50$  heures, soit moins de 44.980 titres-services par an. Sur cette base, les catégories supérieures ont été fixées selon les mêmes ratios : moins de 224.900 titres-services pour les moyennes entreprises (moins de 250 travailleurs) et au-delà de ce seuil pour les grandes entreprises.



Il apparaît que les entreprises implantées dans d'autres régions que la Wallonie, les entreprises d'insertion ainsi que les sociétés commerciales sont légèrement surreprésentées au sein de l'échantillon. À l'inverse, les (très) petites entreprises y sont sous-représentées.

Afin de tenir compte de ces déséquilibres, les analyses seront, une nouvelle fois, systématiquement croisées avec les différentes variables caractérisant le profil des entreprises.

#### A.1.4 Enquête auprès des entreprises

En octobre 2025, une enquête quantitative en ligne a été diffusée auprès des 760 entreprises actives en Wallonie en 2024. Cette enquête visait à recueillir la perception des entreprises quant aux thématiques suivantes :

- Leur rentabilité financière
- La pénurie de main-d'œuvre
- L'absentéisme
- La digitalisation du dispositif
- Les autres défis du dispositif

Au total, **231 réponses individuelles** ont été enregistrées, dont 205 complètes. Nous avons décidé de conserver 26 réponses partielles, celles-ci comportant des données exploitables (plus de la moitié du questionnaire étant complétée). Un tel échantillon permet d'atteindre une précision statistique de l'ordre de  $\pm 5\%$  à un niveau de confiance de 95 %, conforme aux standards usuels en matière d'enquêtes quantitatives.

Ce volume correspond à un **taux de réponse de 30 %** des entreprises actives en 2024, un résultat particulièrement satisfaisant. Par ailleurs, si on regarde le taux de réponses des entreprises actives et localisées en région wallonne, ce pourcentage s'élève même à 37%. Ce taux est d'autant plus élevé qu'une partie des entreprises répertoriées en 2024 ne sont plus actives et que plusieurs fusions/acquisitions ont eu lieu depuis, réduisant la population réellement active et donc susceptible de répondre à l'enquête. Ensemble, les entreprises répondantes représentent **46 % des parts de marché** des titres-services wallons en 2024.

Le tableau ci-dessous compare le **profil des entreprises** actives en 2024 à celui de l'échantillon de répondants, en distinguant également les entreprises actives et localisées en Région wallonne. On observe que les entreprises ayant leur siège social en Wallonie ont davantage participé à l'enquête (74,9 % des répondants, contre 61,3 % dans la population totale), ce qui est cohérent avec le fait qu'elles concentrent l'essentiel de leur activité en Wallonie et sont donc plus directement concernées par le dispositif.

La structure de l'échantillon apparaît globalement proche de celle des entreprises actives et localisées en Wallonie en ce qui concerne le type d'entreprises. Les sociétés commerciales et les entreprises d'insertion y sont légèrement surreprésentées, tandis que les autres catégories restent dans des ordres de grandeur relativement proches de la structure de référence.

En ce qui concerne la taille des entreprises, la structure de l'échantillon est globalement proche de celle de la population totale des entreprises actives en Wallonie. Elle s'écarte en revanche davantage de celle des entreprises actives et localisées en Wallonie, avec une sous-représentation des (très) petites entreprises et une surreprésentation des entreprises de taille moyenne et des grandes entreprises.

Dans ce contexte, il a été fait le choix de ne pas pondérer les résultats de l'enquête. Une pondération aurait en effet conduit à accorder un poids plus important aux entreprises dont le siège est situé en Flandre ou à Bruxelles, alors que l'analyse vise prioritairement à rendre compte du fonctionnement du dispositif en Wallonie. Afin de tenir compte des éventuels biais de composition, les analyses sont systématiquement croisées selon les principales variables de profil des entreprises (localisation, taille, type), ce qui permet de maîtriser leurs effets et de garantir la robustesse des résultats.





Tableau 52 : Comparaison profil de la population totale d’entreprises actives en région wallonne en 2024 et l’échantillon de l’enquête

| Variables de profil                                                              |                          | Entreprises actives en RW en 2024 (N=760) | Entreprises actives et localisées en RW (N= 466) | Echantillon enquête (N=231) |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------|
| Région du siège social                                                           | Région wallonne          | 61,3 %                                    | 100%                                             | 74,9%                       |
|                                                                                  | Région flamande          | 14,6 %                                    |                                                  | 17,7%                       |
|                                                                                  | Bruxelles                | 24,1 %                                    |                                                  | 7,4%                        |
| Type d’entreprises                                                               | Ale                      | 8,7%                                      | 13,7%                                            | 13,4%                       |
|                                                                                  | Asbl                     | 10,3%                                     | 10,7%                                            | 8,7%                        |
|                                                                                  | Commune                  | 0,5%                                      | 0,9%                                             | 0,0%                        |
|                                                                                  | Cpas                     | 5,4%                                      | 8,4%                                             | 4,8%                        |
|                                                                                  | Entreprise d'insertion   | 8,3%                                      | 13,5%                                            | 16,5%                       |
|                                                                                  | Personne Physique        | 7,1%                                      | 8,8%                                             | 6,5%                        |
|                                                                                  | Société Commerciale      | 58,8%                                     | 43,6%                                            | 48,5%                       |
|                                                                                  | Intérim                  | 0,9%                                      | 0,4%                                             | 1,7%                        |
| Part des TS Wallons                                                              | 100%                     | 37,9%                                     |                                                  | 45,5%                       |
|                                                                                  | 75%-100%                 | 22,4%                                     |                                                  | 26,0%                       |
|                                                                                  | 25-75%                   | 4,7%                                      |                                                  | 5,2%                        |
|                                                                                  | <25%                     | 35,0%                                     |                                                  | 23,4%                       |
| Taille des entreprises (selon leur nombre de TS totaux - toute région confondue) | (Très) petite entreprise | 59,6%                                     | 73%                                              | 58,0%                       |
|                                                                                  | Moyenne entreprise       | 30,3%                                     | 24%                                              | 35,5%                       |
|                                                                                  | Grande entreprise        | 10,1%                                     | 2%                                               | 6,5%                        |

Source: IDEA Consult

A.1.5 Entretiens auprès d’entreprises

11 entretiens approfondis ont été menés en mars 2025 auprès d’entreprises de profils variés (taille, statut, localisation), sélectionnées de manière à couvrir la diversité des configurations du secteur. Ces entretiens ont permis d’approfondir les constats financiers et organisationnels issus des analyses quantitatives, en documentant plus finement les pratiques, les contraintes et les arbitrages auxquels sont confrontées les entreprises. Conformément à la logique des méthodes qualitatives, cette démarche ne vise pas la représentativité statistique, mais l’analyse approfondie de situations contrastées, permettant d’identifier des mécanismes récurrents, des facteurs explicatifs et des points de divergence au sein du secteur. Les enseignements issus de ces entretiens contribuent ainsi à contextualiser et à interpréter les résultats quantitatifs, en les ancrant dans la réalité opérationnelle des entreprises. La liste des entreprises interrogées est reprises dans la tableau suivant.

Tableau 53: Liste des entreprises interrogées

| Entreprise              | Type                   | Taille (selon le nombre de titres-services total) | Localisation |
|-------------------------|------------------------|---------------------------------------------------|--------------|
| Les fées de la propreté | Société commerciale    | Moyenne                                           | BW           |
| Home Net                | Entreprise d'insertion | Moyenne                                           | Liège        |
| Ale de Tubize           | ALE                    | Petite                                            | BW           |
| Le balai des fées       | Société commerciale    | Petite                                            | Hainaut      |



|                        |                        |             |         |
|------------------------|------------------------|-------------|---------|
| Magiclean              | Société commerciale    | Petite      | Hainaut |
| ServiNam               | Société commerciale    | Très petite | Namur   |
| ACLE titres-services   | Société commerciale    | Petite      | BW      |
| Vit'ale                | ALE                    | Moyenne     | Hainaut |
| Age d'Or Services      | Entreprise d'insertion | Moyenne     | Hainaut |
| TRIXXO VIII HQ         | Société commerciale    | Moyenne     | Flandre |
| Au p'tit coup de pouce | Personne physique      | Très petite | Liège   |

### A.1.6 Enquête auprès des utilisateurs

En novembre 2025, une enquête quantitative en ligne a été diffusée auprès de 30.000 utilisateurs Wallons en 2024. Cette enquête visait à recueillir la perception des utilisateurs quant aux thématiques suivantes :

- leur utilisation générale des titres-services
- leur satisfaction concernant le dispositif
- l'impact de l'utilisation des Titres-Services
- le comportement d'achat des utilisateurs
- l'impact de la hausse du prix des Titres-Services
- les possibilités de digitalisation complète des Titres-Services.

Au total, **2.837 réponses individuelles** ont été collectées. Ce volume d'observations correspond à une marge d'erreur de  $\pm 1,83\%$ , calculée sur la base d'un niveau de confiance de 95 %.

Le tableau ci-dessous compare le **profil des utilisateurs wallons** en 2024 à celui de l'échantillon de répondants. On observe une **surreprésentation marquée** des utilisateurs âgés de 65 à 74 ans, des couples sans enfants ainsi que des utilisateurs de titres-services papier dans l'échantillon.

Afin de corriger ces déséquilibres et de rapprocher la structure de l'échantillon de celle de la population de référence, une **pondération a été appliquée sur base de l'âge et du type de titre-service utilisé**. Ces deux variables étant fortement corrélées (la proportion d'utilisateurs de titres-services papier augmentant significativement avec l'âge), il a dès lors été décidé de recourir à une **pondération par calage sur marges (« raking »)**<sup>70</sup>. Cette méthode permet d'ajuster séparément les distributions marginales de l'âge et du type de titre-service, sans imposer une correspondance exacte pour chaque combinaison des deux variables. Elle offre ainsi un meilleur compromis entre correction des biais de structure et maîtrise de la variance des poids, tout en assurant une meilleure robustesse statistique de l'échantillon pondéré.

Suite à l'application de la pondération, l'échantillon apparaît globalement mieux aligné avec la structure de la population de référence. Néanmoins, certains écarts persistent. On observe encore une sous-représentation des personnes âgées de moins de 35 ans, ainsi qu'une surreprésentation des couples sans enfants, bien que celle-ci soit nettement atténuée par rapport à la situation initiale. Par ailleurs, les indépendants demeurent sous-représentés, tandis que les personnes disposant d'un niveau de formation élevé (master ou doctorat) restent surreprésentées dans l'échantillon pondéré.

<sup>70</sup> Kalton, G., & Flores-Cervantes, I. (2003). Weighting methods. *Journal of official statistics*, 19(2), 81.



Tableau 54 : Comparaison du profil des échantillons

|                           |                               | Population de référence (utilisateurs 2024) | Echantillon de l'enquête |                   |
|---------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------|-------------------|
|                           |                               |                                             | Avant pondération        | Après pondération |
| Age                       | < 35 ans                      | 9,1%                                        | 2,2%                     | 5,5%              |
|                           | Entre 35 et 44 ans            | 18,0%                                       | 8,1%                     | 20,8%             |
|                           | Entre 45 et 54 ans            | 18,9%                                       | 16,0%                    | 14,6%             |
|                           | Entre 55 et 64 ans            | 17,8%                                       | 21,7%                    | 22,3%             |
|                           | Entre 65 et 74 ans            | 15,5%                                       | 27,6%                    | 18,7%             |
|                           | >= 75 ans                     | 20,6%                                       | 24,5%                    | 18,0%             |
| Situation familiale       | Couple avec enfants           | 38,9%                                       | 25,0%                    | 35,2%             |
|                           | Couple sans enfants           | 26,0%                                       | 39,6%                    | 32,8%             |
|                           | Famille monoparentale         | 8,8%                                        | 6,2%                     | 7,0%              |
|                           | Célibataire                   | 26,3%                                       | 29,2%                    | 25,0%             |
| Situation professionnelle | Salariés                      | 40,8%                                       | 33,9%                    | 45,4%             |
|                           | Indépendants et aidants       | 16,7%                                       | 7,6%                     | 8,9%              |
|                           | Demandeurs d'emploi           | 1,1%                                        | 0,4%                     | 0,6%              |
|                           | Pensionnés ou prépensionnés   | 32,1%                                       | 53,0%                    | 39,1%             |
|                           | Autres                        | 9,3%                                        | 5,1%                     | 6,0%              |
| Diplôme                   | Secondaire inférieur ou moins | 5,8%                                        | 11,7%                    | 10,6%             |
|                           | Secondaire supérieur          | 28,6%                                       | 20,6%                    | 19,2%             |
|                           | Bachelier                     | 36,3%                                       | 32,5%                    | 32,0%             |
|                           | Master ou doctorat            | 29,3%                                       | 33,9%                    | 37,2%             |
|                           | Valeur manquante              | -                                           | 1,3%                     | 1,0%              |
| Province                  | Brabant Wallon                | 17,2%                                       | 18,1%                    | 18,8%             |
|                           | Hainaut                       | 32,2%                                       | 30,5%                    | 29,9%             |
|                           | Liège                         | 27,9%                                       | 26,6%                    | 26,7%             |
|                           | Luxembourg                    | 8,3%                                        | 7,5%                     | 7,8%              |
|                           | Namur                         | 14,0%                                       | 15,0%                    | 13,9%             |
|                           | Hors Wallonie                 | 0,3%                                        | 0,1%                     | 0,1%              |
|                           | Valeur manquante              | -                                           | 2,1%                     | 2,7%              |
| Type de titres-services   | Electroniques                 | 70,0%                                       | 79,7%                    | 67,3%             |
|                           | Papiers                       | 30,0%                                       | 17,1%                    | 29,6%             |
|                           | Les deux                      | -                                           | 1,6%                     | 1,2%              |
|                           | Valeur manquante              |                                             | 1,6%                     | 1,9%              |

Source: IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de l'enquête utilisateurs.

### A.1.7 Focus groups travailleurs

Deux focus groups ont été organisés avec des travailleuses en décembre 2025, réunissant au total 16 aide-ménagères, sélectionnées de manière à refléter une diversité de profils (ancienneté, type d'entreprise, situation personnelle, organisation du travail). Ces échanges collectifs ont permis d'explorer en profondeur les problématiques de santé rencontrées par les travailleuses, ainsi que d'identifier les facteurs explicatifs de l'absentéisme et de la pénurie. Le format en groupe a notamment favorisé la mise en discussion des expériences individuelles, la confrontation des points



de vue et l'émergence de logiques communes. Conformément aux standards des méthodes qualitatives, l'objectif de cette démarche n'est pas la représentativité statistique, mais la compréhension fine des mécanismes à l'œuvre, à partir de situations concrètes et contextualisées. Les enseignements issus de ces focus groups permettent ainsi d'éclairer et d'interpréter les résultats quantitatifs, en les confrontant à la réalité vécue sur le terrain. L'analyse repose sur l'identification de récurrences, de convergences et de points de tension dans les discours recueillis, ce qui garantit la robustesse des enseignements qualitatifs produits. Modélisation de la demande en Titres-Services et simulations de hausses de prix

### A.1.8 Modélisation de la consommation de Titres-Services et impact de modifications tarifaires

Cette analyse vise à estimer l'impact d'une hausse du prix des Titres-Services (+1 €, +2 € et +5 €) sur la demande, ainsi que l'effet de la suppression de la déduction fiscale. L'approche distingue trois mécanismes :

1. l'effet du prix sur la probabilité d'être utilisateur actif (marge extensive),
2. l'effet du prix sur la quantité consommée parmi les utilisateurs actifs (marge intensive),
3. l'effet sur le renouvellement de la population d'utilisateurs, via les nouveaux entrants.

Afin d'obtenir une estimation robuste et comparable, l'analyse combine trois éléments :

- des **données administratives** (comportements observés),
- une **enquête** (réactions déclarées à une hausse de prix),
- une **calibration** permettant de rapprocher les résultats déclarés des comportements effectivement observés.

#### Etape 1 : Données et construction du panel

L'analyse repose sur les **fichiers annuels individuels des utilisateurs couvrant la période 2019-2025**. Ces fichiers contiennent un identifiant anonymisé, l'âge, le sexe, le code postal et le volume annuel de titres-services achetés.

Un panel équilibré est construit en créant, pour chaque individu observé au moins une fois sur la période, une observation pour chaque année, y compris lorsque la consommation est nulle. Cette construction permet de distinguer une absence de recours d'une absence d'observation et de suivre les trajectoires individuelles dans le temps.

Les variables quasi invariantes (sexe, code postal) sont stabilisées au niveau individuel. L'âge est reconstruit de manière cohérente dans le temps. Une variable de province est dérivée du code postal afin d'introduire un contrôle géographique. Un prix annuel est également associé à chaque année d'observation.

Enfin, les années 2023 et 2024 présentent un profil atypique lié à un phénomène d'achats anticipés en fin d'année (« effet écureuil »). Des variables indicatrices spécifiques sont introduites dans les modèles afin de ne pas attribuer ces fluctuations exceptionnelles au seul effet du prix..

#### Etape 2 : Estimation économétrique de la demande

La demande est estimée selon une approche dite « hurdle », distinguant la décision d'entrée dans le dispositif de l'intensité de consommation.

##### Etape 3.1 Marge extensive : probabilité d'être actif

La première composante modélise la **probabilité qu'un individu consomme au moins un titre-service au cours de l'année**. Une variable binaire d'activité est définie, égale à 1 lorsque la consommation annuelle est strictement positive et à 0 sinon.



Cette probabilité est estimée à l'aide d'un modèle logit incluant le prix, l'âge, le sexe, la province et les variables correctrices liées aux années 2023 et 2024. Les erreurs standards sont clusterisées au niveau individuel afin de tenir compte de la structure en panel.

Les résultats indiquent un effet négatif et statistiquement significatif du prix sur la probabilité d'être actif. Le coefficient estimé du prix est de -0,0337 ( $p < 0,001$ ), ce qui correspond, pour un individu moyen, à une diminution d'environ 0,7 à 0,8 point de pourcentage de la probabilité d'être utilisateur actif pour une hausse de 1 €.

### **Etape 3.2 Marge intensive : volume consommé parmi les actifs**

La seconde composante porte sur le **volume de consommation parmi les utilisateurs actifs**. La quantité annuelle consommée est estimée à l'aide d'un modèle de Poisson, adapté à la nature discrète et non négative de la variable dépendante.

Le modèle inclut le prix, l'âge, le sexe, la province, ainsi qu'une variable de consommation passée afin de tenir compte de l'inertie des comportements. Les erreurs standards sont clusterisées au niveau individuel.

Les résultats montrent également un effet négatif et statistiquement significatif du prix sur la consommation des utilisateurs actifs. Le coefficient estimé du prix est de -0,1055 ( $p < 0,001$ ), ce qui correspond à une diminution d'environ 10 % de la consommation conditionnelle à l'activité pour une hausse de 1 €.

### **Etape 3 : Simulations à partir des données administratives**

Les simulations administratives sont réalisées à partir de la population observée en 2025. Pour chaque individu, le modèle fournit une probabilité d'activité et une consommation attendue conditionnelle à cette activité. L'impact agrégé est obtenu en agrégeant ces prédictions individuelles.

Comme le panel équilibré ne couvre que les individus déjà observés entre 2019 et 2025, il ne permet pas de représenter directement les nouveaux utilisateurs susceptibles d'entrer dans le dispositif à l'avenir. Afin d'éviter de surestimer l'impact d'une hausse de prix, un **flux moyen d'entrants est donc estimé à partir des années considérées comme normales, puis ajouté aux simulations**. La sensibilité de ce flux au prix est supposée identique à celle estimée pour la marge extensive.

Les simulations administratives complètes indiquent les baisses suivantes du volume de titres-services :

- +1 € : -10,54 % ;
- +2 € : -19,94 % ;
- +5 € : -42,44 %.

### **Etape 4 : Apport de l'enquête et microfusion**

L'enquête ne fournit pas directement des volumes futurs, mais des réactions déclarées à différents scénarios de hausse de prix. Ces réactions sont regroupées en quatre catégories : absence de changement, réduction modérée, réduction forte et arrêt complet du recours au dispositif.

À partir des variables communes entre l'enquête et les données administratives (niveau d'usage, âge, province), des profils d'utilisateurs sont constitués. Les distributions observées dans l'enquête sont ensuite appliquées à la population administrative de 2025 selon une procédure de microfusion.

Afin de traduire ces catégories qualitatives en effets quantitatifs sur la consommation, des intervalles de réduction ont été définis de la manière suivante :

- Pas de changement (catégorie 0) : réduction de 0 % ;
- Réduction modérée (catégorie 1) : diminution comprise entre 20 % et 30 % ;
- Réduction forte (catégorie 2) : diminution comprise entre 45 % et 55 % ;



- Arrêt complet (catégorie 3) : réduction de 100 %.

Pour les catégories intermédiaires, le taux exact de réduction est tiré aléatoirement dans l'intervalle retenu. La procédure est répétée 500 fois selon une approche de simulation Monte Carlo afin de lisser l'aléa des tirages individuels.

Les estimations issues de l'enquête conduisent aux baisses suivantes :

- +1€ : -19.50 % ;
- +2€ : -36.31 % ;
- +5€ : -60.58 %.
- Suppression de la déduction fiscale : -33.07 %

## Etape 5 : Comparabilité des résultats et approches retenues

es écarts entre les résultats administratifs et ceux issus de l'enquête tiennent à la nature des données mobilisées. Les données administratives reflètent des comportements observés dans un cadre budgétaire réel, tandis que l'enquête capte des réactions déclarées face à des scénarios hypothétiques.

Les estimations issues de l'enquête sont systématiquement plus élevées que celles issues des données administratives. Cet écart est cohérent avec la littérature, qui montre que les intentions déclarées tendent souvent à surestimer l'intensité des ajustements effectifs.

Dans le même temps, les résultats administratifs reposent sur un historique caractérisé par des hausses de prix relativement rares et limitées. Ils constituent donc une borne prudente, ancrée dans les comportements passés, mais pourraient sous-estimer les réactions à des hausses futures plus marquées.

Afin d'encadrer cette incertitude, **deux approches complémentaires** sont retenus :

- une **enquête calibrée**, dans laquelle les effets déclarés sont divisés par 1,25 afin de corriger un biais hypothétique moyen de 25 %, défini sur base de la littérature scientifique<sup>71,72</sup> ;
- une approche **hybride**, combinant à parts égales les résultats administratifs et ceux de l'enquête calibrée.

Ainsi, l'analyse ne retient pas un chiffre unique, mais propose un éventail structuré d'estimations (borne basse comportementale, borne déclarative, estimation calibrée et scénario intermédiaire), en intégrant explicitement les incertitudes liées tant aux données disponibles qu'au contexte futur d'application.

## Les limites de l'analyse

Si les résultats présentés permettent d'encadrer de manière robuste l'impact potentiel de hausses de prix sur la demande de Titres-Services, plusieurs limites doivent néanmoins être soulignées.

1. **Les estimations administratives reposent sur un historique de variations de prix relativement limité.** Les hausses observées au cours de la période étudiée ont été peu fréquentes et d'ampleur modérée. Les élasticités estimées sont donc des élasticités "locales", dérivées d'un contexte de stabilité tarifaire prolongée. Des hausses futures plus substantielles ou répétées pourraient susciter des réactions plus marquées que celles observées historiquement, en particulier si elles sont perçues comme un changement structurel du dispositif.

<sup>71</sup> List, J. A., & Gallet, C. A. (2001). What experimental protocol influence disparities between actual and hypothetical stated values?. *Environmental and resource economics*, 20(3), 241-254.

<sup>72</sup> Schmidt, J., & Bijmolt, T. H. (2020). Accurately measuring willingness to pay for consumer goods: a meta-analysis of the hypothetical bias. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48(3), 499-518.



2. **L'enquête repose sur des réactions déclarées dans un cadre hypothétique.** Même si une calibration a été appliquée afin de tenir compte du biais hypothétique documenté dans la littérature, l'intensité réelle des ajustements pourrait différer une fois confrontée à une contrainte budgétaire effective.
3. **L'analyse ne prend pas en compte les frais supplémentaires appliqués par les entreprises de Titres-Services.** Or ces frais influencent le coût total supporté par les ménages et peuvent varier selon les opérateurs. Le prix facial du titre-service ne correspond donc pas toujours au prix effectivement payé. Une hausse du prix réglementé pourrait être perçue différemment selon le niveau de frais additionnels déjà appliqués. L'absence d'intégration explicite de ces composantes constitue une limite importante, dans la mesure où le prix effectif total est le déterminant pertinent des arbitrages des ménages.
4. **Les simulations supposent une stabilité du cadre institutionnel.** Elles ne tiennent pas compte d'éventuelles mesures compensatoires ou d'adaptations stratégiques des entreprises susceptibles d'atténuer ou d'amplifier l'impact des hausses tarifaires.

En définitive, les scénarios présentés doivent être interprétés comme une analyse exploratoire, et non comme des prévisions ponctuelles. La triangulation entre comportements observés et réactions déclarées permet de définir un intervalle plausible d'impact, mais ne prétend pas éliminer l'ensemble des incertitudes inhérentes à l'exercice prospectif.





### A.1.9 Modélisation de l'emploi en Titres-Services et impact de la modification de la demande

Afin d'estimer l'impact des variations du volume de titres-services sur l'emploi dans le secteur, une approche en deux étapes a été adoptée. Celle-ci combine une estimation économétrique au niveau des entreprises et une correction visant à éviter le double comptage des travailleurs.

#### Etape 1 : estimer la relation activité-emploi

Dans un premier temps, la relation entre le volume de titres-services prestés et le nombre de travailleurs est estimée au niveau des entreprises agréées. Les données administratives ont été mobilisées pour la période 2019–2024. Pour chaque entreprise et chaque année, deux variables principales sont considérées : le nombre de travailleurs ayant presté dans l'entreprise au cours de l'année et le volume total de titres-services prestés :

$$\ln(E_{i,t}) = \beta \ln(Q_{i,t}) + \alpha_i + \lambda_t + \varepsilon_{i,t}$$

où  $E_{i,t}$  représente le nombre de travailleurs ayant presté dans l'entreprise  $i$  au cours de l'année  $t$ ,  $Q_{i,t}$  le volume de titres-services prestés,  $\alpha_i$  les effets fixes propres à chaque entreprise et  $\lambda_t$  les effets fixes temporels communs à l'ensemble du secteur. Ce modèle panel permet d'identifier l'élasticité de l'emploi par rapport au volume de titres-services tout en contrôlant pour l'hétérogénéité structurelle entre entreprises et les chocs communs affectant l'ensemble du secteur. Les erreurs standards sont clusterisées au niveau des entreprises.

#### Etape 2 : corriger le double comptage

Les données au niveau des entreprises impliquent un risque de double comptage, certains travailleurs pouvant prester dans plusieurs entreprises au cours d'une même année. Afin de corriger ce biais, les fichiers administratifs au niveau de travailleurs ont été utilisés pour identifier le nombre de travailleurs uniques actifs dans le dispositif chaque année à partir de l'identifiant individuel des travailleurs. Un facteur de correction est alors calculé en comparant, pour chaque année, le nombre de travailleurs uniques au nombre total de travailleurs comptabilisés au niveau des entreprises. Ce ratio permet d'ajuster les estimations issues du modèle entreprise afin de les exprimer en termes de travailleurs uniques dans le secteur.

#### Etape 3 : simuler l'impact des scénarios

Enfin, les élasticités estimées sont utilisées pour simuler l'impact des différents scénarios de hausse du prix des titres-services. Pour chaque scénario, la variation du volume de titres-services estimée dans l'analyse de la demande est convertie en variation de l'emploi à partir de l'élasticité estimée. L'impact est d'abord calculé en termes de positions au niveau des entreprises, puis ajusté à l'aide du facteur de correction afin d'obtenir une estimation du nombre de travailleurs uniques potentiellement affectés.

Cette approche permet ainsi de combiner les avantages d'une estimation économétrique robuste fondée sur un grand nombre d'observations au niveau des entreprises, tout en corrigeant le biais potentiel de double comptage des travailleurs au niveau sectoriel.

#### Les limites de l'analyse

Plusieurs limites doivent être prises en compte dans l'interprétation des résultats.

1. **L'estimation repose sur une relation historique** entre le volume de titres-services prestés et l'emploi observé au niveau des entreprises. Cette relation est estimée dans un contexte institutionnel relativement stable et pour des variations du volume d'activité observées dans les données administratives. L'application de cette élasticité à des chocs de demande plus importants, tels que ceux simulés dans les scénarios de hausse de prix, implique donc une part d'extrapolation.



2. L'approche suppose que les variations du volume de titres-services se répercutent de manière relativement homogène entre les entreprises. En pratique, l'ajustement pourrait être beaucoup plus hétérogène. Les analyses supra montrent que le recours aux titres-services et la sensibilité aux variations de prix diffèrent selon les territoires, les profils d'utilisateurs et la structure des entreprises. Dans ce contexte, certaines entreprises pourraient être beaucoup plus fortement affectées que d'autres.
3. Bien que l'utilisation des identifiants individuels des travailleurs permette de corriger en partie le double comptage lié au fait que certains travailleurs prestent dans plusieurs entreprises, cette correction repose sur un facteur moyen calculé au niveau annuel. Elle ne permet pas de tenir compte des éventuelles évolutions de la multi-activité des travailleurs en réponse aux chocs de demande.
4. Les simulations se concentrent sur l'ajustement moyen de l'emploi au niveau du secteur et ne prennent pas en compte les dynamiques d'entrée et de sortie des entreprises. Une baisse importante de la demande pourrait en effet affecter de manière disproportionnée certaines entreprises, en particulier celles fortement dépendantes du dispositif ou opérant dans des zones où la demande est plus sensible aux variations de prix. Dans les cas les plus extrêmes, une contraction significative de l'activité pourrait conduire à des cessations d'activité d'entreprises, ce qui entraînerait des ajustements de l'emploi plus abrupts et plus localisés que ceux suggérés par les estimations moyennes.

Ces éléments invitent donc à interpréter les résultats avec prudence.



## A.1.10 Modèle de coût et effets de retours

### Structure générale du modèle

Afin d'évaluer l'impact budgétaire du dispositif des Titres-Services en Région wallonne, un modèle de coût a été développé pour estimer le coût net du dispositif pour les finances publiques. Ce modèle repose sur une approche comptable qui consiste à comparer :

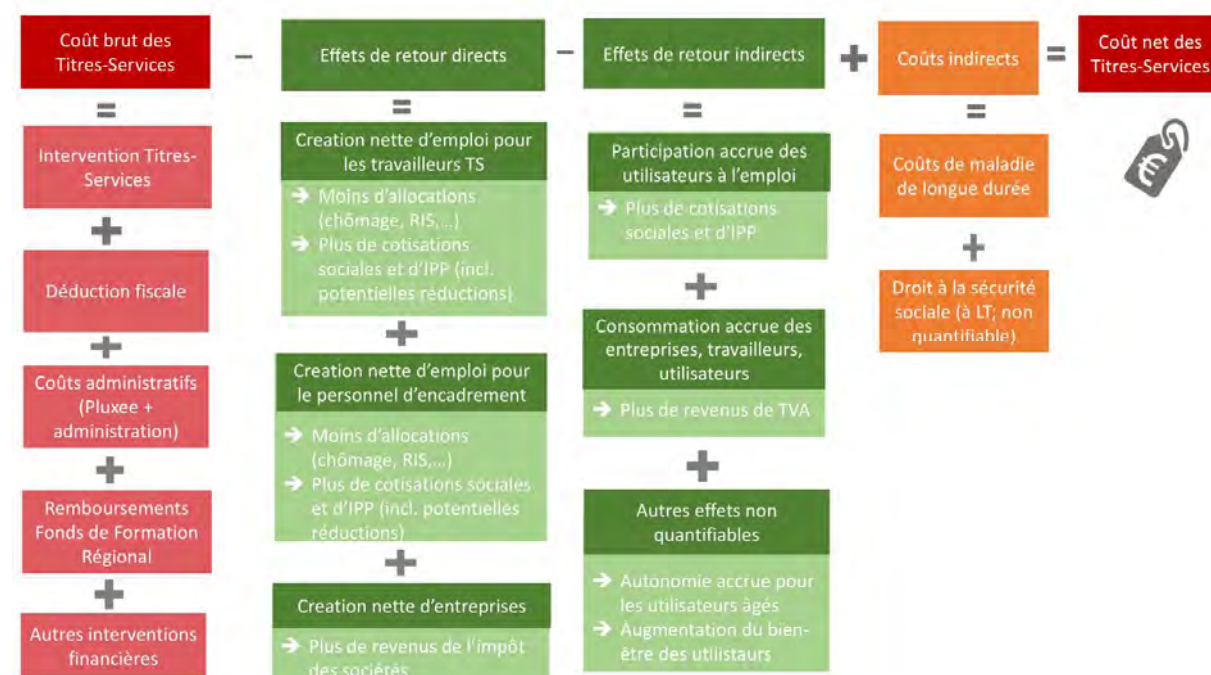
- le coût brut du dispositif pour les pouvoirs publics,
- les effets de retour générés par le dispositif,
- les coûts indirects associés au dispositif.

Le coût net du dispositif est estimé selon la relation suivante :

$$\text{Coût net} = \text{Coût brut} - \text{Effets de retour directs} - \text{Effets de retour indirects} + \text{Coûts indirects}$$

La structure générale du modèle est illustrée dans la figure ci-dessous.

Figure 183 : Coût du dispositif des Titres-Services



Source : IDEA Consult

Cette approche permet d'estimer dans quelle mesure les dépenses publiques associées au dispositif sont compensées par les recettes fiscales et sociales supplémentaires ainsi que par les économies budgétaires qu'il génère.

Le modèle a été appliqué à la période 2021-2024, sur la base de données administratives et d'hypothèses issues de la littérature scientifique et d'enquêtes spécifiques. L'ensemble des données, hypothèses et paramètres utilisés dans le cadre de ce modèle d'estimation est synthétisé dans le tableau ci-dessus, qui reprend les principales variables de calcul ainsi que leurs sources respectives.

### Estimation du coût brut du dispositif

Le coût brut correspond à l'ensemble des dépenses publiques directement liées au dispositif des Titres-Services. Il comprend notamment :

- l'intervention publique en faveur des entreprises Titres-Services ;
- la déduction fiscale accordée aux utilisateurs ;
- les coûts administratifs liés à la gestion du dispositif (SPW, Forem, émetteur des titres-services) ;
- les remboursements du Fonds de formation régional ;



- les subsides spécifiques accordés à certaines entreprises ;
- les aides à l'emploi et allocations d'activation ;
- certaines dépenses sociales liées au dispositif (notamment le chômage économique).

Ces différentes composantes sont estimées à partir de données administratives issues principalement du Forem, du SPW et de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS).

### Estimation des effets de retour directs

Les effets de retour directs correspondent aux effets budgétaires directement liés à la création d'emplois dans le secteur des Titres-Services. Trois types d'effets sont pris en compte :

- **Création nette d'emplois pour les travailleurs Titres-Services** : La création d'emplois dans le dispositif génère deux effets principaux :
  - une diminution des dépenses d'allocations sociales (chômage, incapacité de travail, revenu d'intégration) lorsque des personnes auparavant inactives ou au chômage accèdent à un emploi ;
  - une augmentation des recettes de cotisations sociales et d'impôt des personnes physiques liées aux revenus du travail.

Afin d'estimer uniquement la création nette d'emplois attribuable au dispositif, un effet de substitution (deadweight) de 10 % est appliqué sur la base de la littérature académique (HIVA, 2019).

- **Création d'emplois pour le personnel d'encadrement** : Le dispositif génère également des emplois indirects au sein des entreprises Titres-Services (gestion administrative, encadrement des travailleurs, planification). Les effets budgétaires associés sont estimés selon la même logique que pour les travailleurs Titres-Services.
- **Recettes fiscales liées aux entreprises** : Le développement du dispositif a conduit à la création ou à l'expansion d'entreprises actives dans le secteur. Une partie de ces entreprises étant soumise à l'impôt des sociétés, le modèle intègre également les recettes fiscales générées par ces activités économiques.

### Estimation des effets de retour indirects

Les effets de retour indirects correspondent aux effets économiques induits par le dispositif dans le reste de l'économie. Deux types d'effets principaux sont pris en compte.

- **Participation accrue des utilisateurs au marché du travail** : Le recours aux Titres-Services permet aux utilisateurs d'externaliser certaines tâches ménagères, ce qui peut :
  - augmenter leur temps de travail ;
  - réduire la diminution de leur activité professionnelle ;
  - faciliter l'accès ou le retour à l'emploi.

Ces effets sont estimés sur la base d'une enquête réalisée auprès des utilisateurs en 2025, qui permet d'estimer le nombre d'heures de travail supplémentaires générées par le dispositif. Ces heures supplémentaires sont ensuite converties en emplois équivalents temps plein, ce qui permet d'estimer les recettes fiscales et sociales supplémentaires associées.

Un effet de substitution de 5,9 % est appliqué afin d'exclure les utilisateurs qui externalisaient déjà leurs tâches ménagères avant l'introduction des Titres-Services.

- **Effets liés à la consommation** : Les revenus générés par le dispositif — tant pour les travailleurs Titres-Services que pour les utilisateurs dont le temps de travail augmente — entraînent une augmentation de la consommation. Ces dépenses supplémentaires génèrent des recettes fiscales additionnelles via la TVA, estimées sur la base :
  - des revenus générés par le dispositif ;
  - du taux moyen de TVA ;
  - de la part des dépenses de consommation effectuées en Belgique.

### Estimation des coûts indirects

Le modèle tient également compte de certains coûts indirects associés au dispositif.

Le principal coût indirect pris en compte concerne l'incapacité de travail de longue durée, qui est relativement élevée dans le secteur des Titres-Services. Ces coûts sont estimés à partir :

- du taux de travailleurs en incapacité de longue durée ;



- du montant moyen des indemnités versées par l'INAMI.

D'autres coûts potentiels — notamment ceux liés aux droits futurs à la sécurité sociale — n'ont pas été quantifiés en raison du manque de données disponibles.

L'ensemble des données, hypothèses et paramètres utilisés dans le cadre de ce modèle d'estimation est synthétisé dans le tableau ci-dessus, qui reprend les principales variables de calcul ainsi que leurs sources respectives.





Tableau 55 : Données, hypothèses et paramètres du modèle de coût des Titres-Services

|                              | Type d'Indicateurs                                                                                      | 2021         | 2022         | 2023         | 2024         | Source                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Coût brut                    | Intervention en faveur des Titres-Services                                                              | 500.499.617  | 489.066.129  | 534.107.377  | 546.649.269  | Forem                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                              | Coût de la déductibilité fiscale                                                                        | 23.102.259   | 22.847.300   | 23.480.073   | 22.100.849   |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                              | Coût de Sodexo                                                                                          | 4.918.872    | 4.923.664    | 5.772.069    | 8.506.677    |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                              | Coût de l'administration de la mesure (FOREM, SPW, développement IT)                                    | 550.674      | 597.420      | 655.393      | 747.663      |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                              | Remboursement de formations                                                                             | 976.598,09   | 1.548.267,26 | 1.745.257,16 | 1.738.896,39 |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                              | Subsides supplémentaires (subsidés d'entreprises sociales)                                              | 10.429.176   | 10.372.801   | 10.262.625   | 10.186.218   | SPW - données extrapolées pour 2021, 2022 et 2023 sur base des données de 2024 (parts des subsides par travailleurs) - Données reprises uniquement pour les entreprises qui n'ont pas d'autres activités que les titres-services selon notre échantillon large               |
|                              | Autres subsides temporaires (par ex. COVID, primes mobilité,...)                                        | 10.042.200   | 5.432.256    |              |              | Forem                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                              | Chômage économique                                                                                      | 31.410.000   | 6.135.600    | 4.761.600    | 4.726.149    | Données BCSS, décembre de chaque année (201, 2022, 2023); données 2024 extrapolées sur base du ratio chômage temporaire/travailleurs TS de 2023                                                                                                                              |
|                              | Aides à l'emploi au bénéfice du travailleur (IGU)                                                       | 14.143.200   | 13.825.200   | 14.439.600   | 14.332.094   | Données BCSS, décembre de chaque année (201, 2022, 2023) ; données 2024 extrapolées sur base du ratio allocations IGU/travailleurs TS de 2023                                                                                                                                |
|                              | Aides à l'emploi au bénéfice des employeurs (allocations SINE, impulsion, tremplin 24+)                 | 13.760.758   | 14.477.757   | 13.330.031   | 13.629.436   | Forem - données extrapolées pour 2024 (moyenne des parts des aides à l'emploi par travailleurs sur la période 2021-2023) - Données des allocations reprises uniquement pour les entreprises qui n'ont pas d'autres activités que les titres-services selon échantillon large |
| Travailleurs titres-services | Nombre de travailleurs TS (dans une unité d'établissement WAL)                                          | 36.444       | 36.247       | 35.862       | 35.595       | ONSS                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                              | Nombre de travailleurs TS en ETP                                                                        | 17.077       | 16.940       | 16.581       | 16.223       | ONSS                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                              | Effets de deadweight et de déplacement de l'emploi titres-service                                       | 10,0%        | 10,0%        | 10,0%        | 10,0%        | Etude HIVA (The impact of the SVS on low-skilled employment) - Author: Sam Desiere (2019)                                                                                                                                                                                    |
|                              | Nombre d'emplois TS nets                                                                                | 32.799,6     | 32.622,3     | 32.275,8     | 32.035,5     | Calcul automatique (nombre d'emplois – effet de deadweight)                                                                                                                                                                                                                  |
|                              | Nombre d'emplois nets en ETP                                                                            | 15.369,3     | 15.246,0     | 14.922,9     | 14.600,7     | Calcul automatique (nombre d'emplois en ETP × effet de deadweight)                                                                                                                                                                                                           |
|                              | Situation des travailleurs TS avant l'entrée                                                            |              |              |              |              |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                              | À l'emploi                                                                                              | 28,9%        | 28,9%        | 28,9%        | 28,9%        | BCSS (rapport 2022; analyse depuis 2005); données du CPAS estimées sur base de données partielles des situations antérieures des travailleurs BCSS 2024 car non disponibles via les données BCSS 2022 complètes - sous estimation de cette part probable                     |
|                              | Au chômage                                                                                              | 32,3%        | 32,3%        | 32,3%        | 32,3%        |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                              | En incapacité                                                                                           | 4,0%         | 4,0%         | 4,0%         | 4,0%         |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                              | CPAS                                                                                                    | 1,5%         | 1,5%         | 1,5%         | 1,5%         |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                              | Autres (inactifs)                                                                                       | 33,3%        | 33,3%        | 33,3%        | 33,3%        |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                              | Nombre moyen d'heures travaillées par semaine par les travailleurs TS                                   | 17,8         | 17,8         | 17,6         | 17,3         | ONSS                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                              | Salaire horaire brut moyen travailleur TS                                                               | 12,2         | 13,0         | 14,0         | 14,5         | ONSS                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                              | Salaire mensuel brut moyen du travailleur TS                                                            | 937 €        | 1.000 €      | 1.061 €      | 1.090 €      | Calcul automatique (salaire horaire × nombre moyen d'heures × 4,33 semaines par mois)                                                                                                                                                                                        |
|                              | Réductions cotisations personnelles travailleurs TS (données annuelles totales)                         | 28.484.425 € | 35.266.661 € | 37.808.529 € | 39.857.206 € | ONSS (unité d'établissement) => nombre total de réductions sociales pour les travailleurs                                                                                                                                                                                    |
|                              | Réductions cotisations personnelles par travailleur titres-services (données annuelles par travailleur) | 782 €        | 973 €        | 1.054 €      | 1.120 €      | Calcul automatique (réductions cotisations personnelles/nombre de travailleurs TS)                                                                                                                                                                                           |
|                              | Salaire annuel brut moyen du travailleur TS                                                             | 13.048 €     | 13.914 €     | 14.773 €     | 15.171 €     | Calcul automatique (salaire mensuel × 13,92)                                                                                                                                                                                                                                 |
|                              | Cotisations ONSS sur le salaire des travailleurs TS (moyenne) - réductions de cotisations personnelles  | 924 €        | 846 €        | 877 €        | 863 €        | Calcul automatique (13,07 % du salaire annuel brut - réduction cotisation personnelle)                                                                                                                                                                                       |
|                              | Impôts sur le salaire des travailleurs TS (moyenne)                                                     | 610 €        | 749 €        | 796 €        | 828 €        | Calcul automatique (pourcentage d'imposition des bas salaires appliqué au revenu imposable)                                                                                                                                                                                  |
|                              | Salaire annuel net moyen des travailleurs TS                                                            | 11.514 €     | 12.320 €     | 13.100 €     | 13.479 €     | Calcul automatique                                                                                                                                                                                                                                                           |





|                         |                                                                                                     |            |            |            |            |                                                                                                                                       |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personnel d'encadrement | Nombre de membres du personnel d'encadrement                                                        | 1.041      | 1.036      | 1.025      | 1.017      | Sur base du rapport 2026 (ratio de 35 T-S par encadrant)                                                                              |
|                         | Nombre de personnes d'encadrement en ETP                                                            | 629,69     | 629,89     | 643,01     | 631,85     | Calcul automatique                                                                                                                    |
|                         | Nombre moyen d'heures travaillées par semaine des personnes d'encadrement                           | 22,68      | 22,81      | 23,53      | 23,30      | ONSS (lieu d'établissement)                                                                                                           |
|                         | Salaire horaire brut moyen des personnes d'encadrement                                              | 16,6 €     | 15,7 €     | 17,3 €     | 19,6 €     | ONSS (lieu d'établissement)                                                                                                           |
|                         | Salaire mensuel brut moyen des personnes d'encadrement                                              | 1.626 €    | 1.552 €    | 1.761 €    | 1.975 €    | Calcul automatique (salaire horaire × nombre moyen d'heures × 4,33 semaines par mois)                                                 |
|                         | Salaire annuel brut moyen des personnes d'encadrement                                               | 22.633 €   | 21.610 €   | 24.514 €   | 27.491 €   | Calcul (salaire mensuel incluant prime de fin d'année et pécule de vacances) (salaire mensuel brut × 13,92)                           |
|                         | Réductions cotisations personnelles personnel d'encadrement (données annuelles totales)             | 116.019 €  | 149.035 €  | 150.559 €  | 162.462 €  | ONSS (unité d'établissement) => nombre total de réductions de cotisations, tant réductions groupes-cibles et réductions structurelles |
|                         | Réductions cotisations personnelles par personne d'encadrement (données annuelles par travailleur)  | 111 €      | 144 €      | 147 €      | 160 €      | Calcul automatique (réductions cotisations personnelles/nombre de personnes d'encadrement)                                            |
|                         | Cotisations ONSS sur le salaire du personnel d'encadrement (moyenne)                                | 2.847 €    | 2.680 €    | 3.057 €    | 3.433 €    | Calcul automatique (13,07 % du salaire annuel brut)                                                                                   |
|                         | Impôts sur le salaire du personnel d'encadrement (moyenne)                                          | 2.519 €    | 2.410 €    | 2.731 €    | 3.197 €    | Calcul automatique (pourcentage d'imposition des salaires moyens appliqué au revenu imposable)                                        |
|                         | Salaire annuel net moyen du personnel d'encadrement                                                 | 17.267 €   | 16.519 €   | 18.726 €   | 20.861 €   | Calcul automatique                                                                                                                    |
| Utilisateurs            | Nombre d'utilisateurs de TS                                                                         | 296.755    | 299.518    | 296.262    | 293.624    | Forem                                                                                                                                 |
|                         | Nombre de chèques achetés                                                                           | 30.088.205 | 29.832.779 | 31.486.506 | 27.957.878 |                                                                                                                                       |
|                         | % d'utilisateurs à l'emploi                                                                         | 54,30%     | 54,30%     | 54,30%     | 54,30%     | Enquête IDEA 2025                                                                                                                     |
|                         | % d'utilisateurs actifs qui travaillent davantage grâce aux TS                                      | 9,9%       | 9,9%       | 9,9%       | 9,9%       |                                                                                                                                       |
|                         | Nombre d'heures moyennes en plus par semaine                                                        | 6          | 6          | 6          | 6          |                                                                                                                                       |
|                         | % d'utilisateurs actifs qui ne travaillent pas moins grâce aux TS                                   | 12,1%      | 12,1%      | 12,1%      | 12,1%      |                                                                                                                                       |
|                         | Nombre d'heures moyennes non réduites par semaine                                                   | 5,45       | 5,45       | 5,45       | 5,45       |                                                                                                                                       |
|                         | % d'utilisateurs avec partenaire à l'emploi                                                         | 39,40%     | 39,40%     | 39,40%     | 39,40%     |                                                                                                                                       |
|                         | % de partenaires actifs qui travaillent davantage grâce aux TS                                      | 4,4%       | 4,4%       | 4,4%       | 4,4%       |                                                                                                                                       |
|                         | Nombre d'heures moyennes en plus par semaine                                                        | 5,45       | 5,45       | 5,45       | 5,45       |                                                                                                                                       |
|                         | % de partenaires actifs qui ne travaillent pas moins grâce aux TS                                   | 3,2%       | 3,2%       | 3,2%       | 3,2%       |                                                                                                                                       |
|                         | Nombre d'heures moyennes non réduites par semaine                                                   | 5,15       | 5,15       | 5,15       | 5,15       |                                                                                                                                       |
|                         | - Effet de substitution (part des utilisateurs qui faisaient auparavant appel à d'autres services)  | 5,9%       | 5,9%       | 5,9%       | 5,9%       | Calcul automatique                                                                                                                    |
|                         | Extrapolation du nombre d'heures de travail supplémentaires des utilisateurs par an                 | 4.345.504  | 4.385.964  | 4.338.285  | 4.299.656  |                                                                                                                                       |
|                         | Extrapolation du nombre d'heures de travail non réduites des utilisateurs par an                    | 4.824.314  | 4.869.232  | 4.816.300  | 4.773.414  |                                                                                                                                       |
|                         | Extrapolation du nombre d'heures de travail supplémentaires des partenaires des utilisateurs par an | 1.272.915  | 1.284.766  | 1.270.800  | 1.259.484  |                                                                                                                                       |
|                         | Extrapolation du nombre d'heures de travail non réduites des partenaires des utilisateurs par an    | 874.797    | 882.942    | 873.344    | 865.567    |                                                                                                                                       |
|                         | Nombre total d'heures supplémentaires par an                                                        | 11.317.530 | 11.422.905 | 11.298.728 | 11.198.121 |                                                                                                                                       |
|                         | - Effet de substitution (part des utilisateurs qui faisaient auparavant appel à d'autres services)  | 5,9%       | 5,9%       | 5,9%       | 5,9%       |                                                                                                                                       |
|                         | Nombre total d'heures supplémentaires sans effet de substitution                                    | 10.649.796 | 10.748.953 | 10.632.103 | 10.537.432 |                                                                                                                                       |
|                         | Nombre total d'ETP supplémentaires sur base annuelle (45,4 semaines à 38 h/semaine)                 | 6.173      | 6.231      | 6.163      | 6.108      |                                                                                                                                       |
|                         | Salaire mensuel brut moyen des utilisateurs à l'emploi                                              | 3.598 €    | 3.794 €    | 3.869,88   | 3.947,28   | Statbel-> jusqu'en 2022; application indexation 2% par la suite                                                                       |
|                         | Salaire annuel brut moyen des utilisateurs à l'emploi                                               | 50.084 €   | 52.812 €   | 53.869 €   | 54.946 €   | Calcul automatique (salaire mensuel incluant prime de fin d'année et pécule de vacances) (× 13,92)                                    |





|                                               |                                                                                                                                                   |               |               |               |               |                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Données fiscales travailleurs titres-services | Pourcentage de cotisation personnelle des travailleurs TS (bas revenus)                                                                           | 13,07%        | 13,07%        | 13,07%        | 13,07%        | Données fiscales                                                                                                                                            |
|                                               | Pourcentage de cotisation patronale pour les travailleurs TS (ouvriers)                                                                           | 30,6%         | 30,6%         | 30,6%         | 30,6%         | Données fiscales                                                                                                                                            |
|                                               | Réductions de cotisations sociales                                                                                                                | 44.711.823,25 | 46.257.988,47 | 48.136.898,68 | 47.862.696,14 | ONSS (unité d'établissement) => nombre total de réductions de cotisations, tant réductions groupes-cibles et réductions structurelles                       |
|                                               | Précompte professionnel sur les allocations de chômage                                                                                            | 10,1%         | 10,1%         | 10,1%         | 10,1%         | ONEM                                                                                                                                                        |
|                                               | Précompte professionnel sur les allocations INAMI                                                                                                 | 11,1%         | 11,1%         | 11,1%         | 11,1%         | INAMI                                                                                                                                                       |
|                                               | Pourcentage d'imposition pour les travailleurs TS (bas revenus) - sans cotisation personnelle                                                     | 5,0%          | 5,7%          | 5,7%          | 5,8%          | Données fiscales OCDE (2022)<br><a href="https://stats.oecd.org/index.aspx?DataSetCode=TABLE_I5">https://stats.oecd.org/index.aspx?DataSetCode=TABLE_I5</a> |
| Données fiscales personnel d'encadrement      | Pourcentage de cotisation personnelle pour les travailleurs d'encadrement et les utilisateurs actifs (revenus moyens)                             | 13,07%        | 13,07%        | 13,07%        | 13,07%        | Données fiscales                                                                                                                                            |
|                                               | Pourcentage de cotisation patronale pour les travailleurs d'encadrement et les utilisateurs actifs (revenus moyens)                               | 25,00%        | 25,00%        | 25,00%        | 25,00%        | Données fiscales                                                                                                                                            |
|                                               | Réductions de cotisations patronales pour le personnel d'encadrement                                                                              | 194.616,74    | 204.724,22    | 210.451,88    | 230.464,29    | ONSS (domicile) => nombre total de réductions de cotisations, tant réductions groupes-cibles et réductions structurelles                                    |
|                                               | Pourcentage d'imposition pour les travailleurs d'encadrement et les utilisateurs actifs (revenus moyens) - sans cotisation personnelle            | 12,7%         | 12,7%         | 12,7%         | 13,3%         | Données fiscales OCDE (2022)<br><a href="https://stats.oecd.org/index.aspx?DataSetCode=TABLE_I5">https://stats.oecd.org/index.aspx?DataSetCode=TABLE_I5</a> |
| Allocations                                   | Allocation chômage mensuelle moyenne versée                                                                                                       | 1.058,21      | 1.132,94      | 1.185,85      | 1.226,80      | ONEM (l'allocation moyenne est calculée comme la somme des montants divisée par le nombre d'unités budgétaires en RW)                                       |
|                                               | Montant précompte professionnel chômage mensuel (moyen)                                                                                           | 106,77        | 114,31        | 119,65        | 123,78        | Calcul automatique                                                                                                                                          |
|                                               | Allocation de chômage mensuelle moyenne versée après déduction du précompte professionnel                                                         | 951,44        | 1.018,62      | 1.066,20      | 1.103,01      | Calcul automatique                                                                                                                                          |
|                                               | Prestations mensuelles moyennes versées par l'INAMI                                                                                               | 1.124,01      | 1.124,01      | 1.155,84      | 1.275,62      | INAMI (sur la base du montant moyen versé par jour, données 2023)                                                                                           |
|                                               | Montant précompte professionnel mensuel INAMI (moyen)                                                                                             | 124,88        | 124,88        | 128,41        | 141,72        | Calcul automatique                                                                                                                                          |
|                                               | Prestations mensuelles moyennes versées par l'INAMI après déduction                                                                               | 999,13        | 999,13        | 1.027,43      | 1.133,90      | Calcul automatique                                                                                                                                          |
|                                               | Allocation RIS mensuelle moyenne                                                                                                                  | 893,36        | 963,31        | 1.032,57      | 1.080,27      | SPP IS                                                                                                                                                      |
|                                               | Montants total du chômage économique en decembre de chaque année pour les travailleurs TS domiciliés en RW                                        | 2.617.500,00  | 511.300,00    | 396.800,00    | 393.845,74    | Données BCSS, decembre de chaque année (201, 2022, 2023); données 2024 extrapolées sur base du ratio chômage temporaire/travailleurs TS de 2023             |
|                                               | Montants totaux du chômage économique                                                                                                             | 31.410.000,00 | 6.135.600,00  | 4.761.600,00  | 4.726.148,90  | Calcul annuel sur base des données de decembre de chaque année (fois 12)                                                                                    |
|                                               | Montants total des allocations d'activation complémentaires de l'ONEM (IGU) en decembre de chaque année pour les travailleurs TS domiciliés en RW | 1.178.600,00  | 1.152.100,00  | 1.203.300,00  | 1.194.341,18  | Données BCSS, decembre de chaque année (201, 2022, 2023); données 2024 extrapolées sur base du ratio allocations IGU/travailleurs TS de 2023                |
|                                               | Montants totaux des allocations d'activation complémentaires de l'ONEM (IGU)                                                                      | 14.143.200,00 | 13.825.200,00 | 14.439.600,00 | 14.332.094,19 | Calcul annuel sur base des données de decembre de chaque année (fois 12)                                                                                    |
| Donnes entreprises                            | Pourcentage de TS provenant d'entreprises imposables (sociétés commerciales, intérimaires et personnes physiques)                                 | 67,2%         | 65,7%         | 66,2%         | 65,5%         | Forem                                                                                                                                                       |
|                                               | Nombre total de TS remboursés                                                                                                                     | 29.509.239    | 29.274.836    | 29.049.270    | 28.634.562    |                                                                                                                                                             |
|                                               | Taux impôts des sociétés                                                                                                                          | 25%           | 25%           | 25%           | 25%           | Données fiscales                                                                                                                                            |
|                                               | Résultats par titres-services (société commerciales et interim)                                                                                   | 0,29          | - 0,05        | 0,72          | 0,70          | Belfirst (2025)                                                                                                                                             |
|                                               | Impôt des sociétés moyen payés par titre-service                                                                                                  | 0,07          | -             | 0,18          | 0,17          | Calcul                                                                                                                                                      |
| Consommation                                  | Achats de bien et services                                                                                                                        | 2,50          | 2,60          | 2,80          | 2,70          | Belfirst (2025)                                                                                                                                             |
|                                               | Part des achats générant de la TVA non récupérable (estimation IO)                                                                                | 26,0%         | 26,0%         | 26,0%         | 26,0%         | Sur base des tableaux inputs-outputs du BFP 2025; 26% des achats de biens et services de la NACE 81 sont soumis à TVA.                                      |
|                                               | Taux épargne ménage                                                                                                                               | 15%           | 13%           | 15%           | 15%           | BNB                                                                                                                                                         |
|                                               | % des dépenses en logement (après épargne)                                                                                                        | 31%           | 31%           | 31%           | 31%           | Statbel                                                                                                                                                     |
|                                               | % des dépenses de consommation en Belgique                                                                                                        | 70%           | 70%           | 70%           | 70%           | Nationale Bank van België (NBB) – Input-output                                                                                                              |
|                                               | TVA moyenne                                                                                                                                       | 13,80%        | 13,80%        | 13,80%        | 13,80%        | EC Taxation in Belgium                                                                                                                                      |
| Invalidité                                    | % de malades de longue durée                                                                                                                      | 12,0%         | 12,9%         | 13,5%         | 13,5%         | BCSS (2025)                                                                                                                                                 |
|                                               | Prestations mensuelles moyennes versées par l'INAMI                                                                                               | 1.124         | 1.124         | 1.156         | 1.276         | INAMI (indemnité d'invalidité moyenne versée, données 2023)                                                                                                 |



# Annexe 2. Tableaux et figures supplémentaires

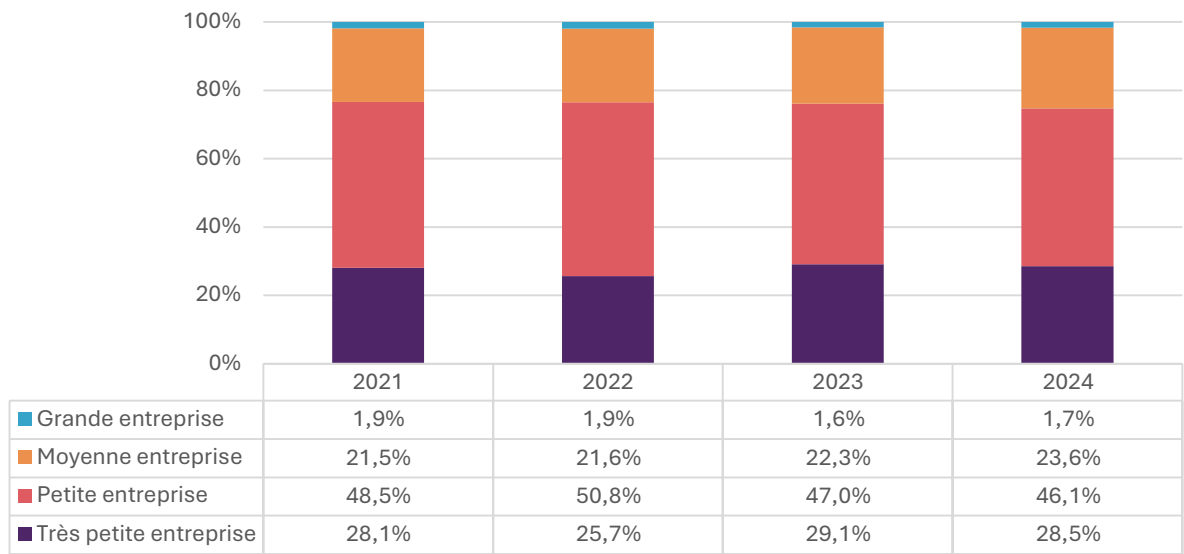
## A.2.1 Chiffres-clés du dispositif

Tableau 56 : Répartition des entreprises selon l'évolution de leur activité en titres-services wallons entre 2021 et 2024, par statut juridique

|                      | Cessation d'activité | Forte baisse | Baisse modérée | Stable     | Hausse modérée | Forte hausse | Nouvelle activité |
|----------------------|----------------------|--------------|----------------|------------|----------------|--------------|-------------------|
| Ale                  | 10%                  | 12%          | 29%            | 15%        | 23%            | 11%          | 0%                |
| Asbl                 | 26%                  | 17%          | 12%            | 11%        | 11%            | 20%          | 2%                |
| Commune              | 0%                   | 50%          | 50%            | 0%         | 0%             | 0%           | 0%                |
| CPAS                 | 9%                   | 29%          | 22%            | 13%        | 13%            | 13%          | 0%                |
| Insertion            | 3%                   | 2%           | 28%            | 23%        | 23%            | 20%          | 2%                |
| Personne physique    | 30%                  | 17%          | 19%            | 3%         | 14%            | 16%          | 1%                |
| Commer-<br>ciale     | 15%                  | 17%          | 20%            | 9%         | 17%            | 19%          | 4%                |
| Intérim              | 13%                  | 13%          | 13%            | 25%        | 13%            | 25%          | 0%                |
| <b>Total général</b> | <b>16%</b>           | <b>16%</b>   | <b>20%</b>     | <b>10%</b> | <b>17%</b>     | <b>18%</b>   | <b>3%</b>         |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee. Note : Les catégories d'évolution sont définies sur la base des seuils suivants : baisse forte (< -30 %), baisse modérée (entre -30 % et -5 %), stabilité (entre -5 % et +5 %), hausse modérée (entre +5 % et +30 %) et hausse forte (> +30 %).

Figure 184 : Part des entreprises actives et ayant leur siège social en Wallonie selon leur nombre de travailleurs entre 2021 et 2024



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

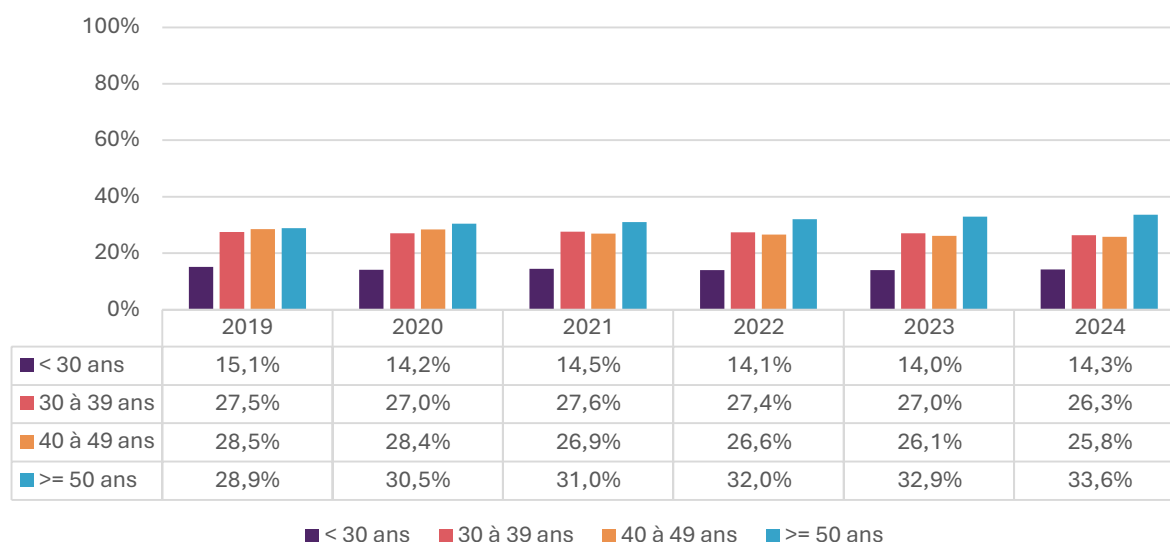


Tableau 57 : Analyses supplémentaires sur le taux de pénétration des travailleurs en Wallonie en 2024

| Année | Moyenne | Médiane | Ecart-type | q25 | q75   | Nombre de communes taux > 3 % | Nombre de communes taux > 4 % |
|-------|---------|---------|------------|-----|-------|-------------------------------|-------------------------------|
| 2019  | 0,017   | 0,020   | 0,013      | 0   | 0,027 | 55                            | 4                             |
| 2024  | 0,014   | 0,017   | 0,011      | 0   | 0,023 | 20                            | 1                             |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de l'IWEPS

Figure 185 : Âge des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Wallonie en 2024



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

Tableau 58 : Répartition par âge des postes de travail titres-services en Wallonie selon le type d'entreprise en 2024 (valeurs absolues)

|                           | Moins de 30 ans | 30-39 ans     | 40-49 ans     | 50 ans et plus | Age inconnu | Total         |
|---------------------------|-----------------|---------------|---------------|----------------|-------------|---------------|
| ALE                       | 263             | 554           | 673           | 1.189          | 54          | 2.733         |
| ASBL                      | 184             | 403           | 441           | 690            | 26          | 1.744         |
| Commune                   | 8               | 19            | 21            | 52             | 5           | 105           |
| CPAS                      | 25              | 87            | 113           | 204            | 22          | 451           |
| Insertion                 | 739             | 1.453         | 1.299         | 1.650          | 53          | 5.194         |
| Personne Physique         | 139             | 259           | 253           | 265            | 26          | 942           |
| Commerciale               | 4.140           | 7.383         | 7.684         | 8.818          | 266         | 28.291        |
| Intérim                   | 827             | 1.292         | 1.291         | 1.889          | 16          | 5.315         |
| <b>Total<sup>73</sup></b> | <b>6.325</b>    | <b>11.450</b> | <b>11.775</b> | <b>14.757</b>  | <b>468</b>  | <b>44.775</b> |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

<sup>73</sup> Il s'agit ici du nombre de postes de travail, et non du nombre de travailleurs en personnes physiques. Un même travailleur peut en effet avoir occupé plusieurs postes au cours de l'année, notamment s'il a travaillé pour plusieurs entreprises différentes ; il est alors comptabilisé dans chacune d'entre elles.

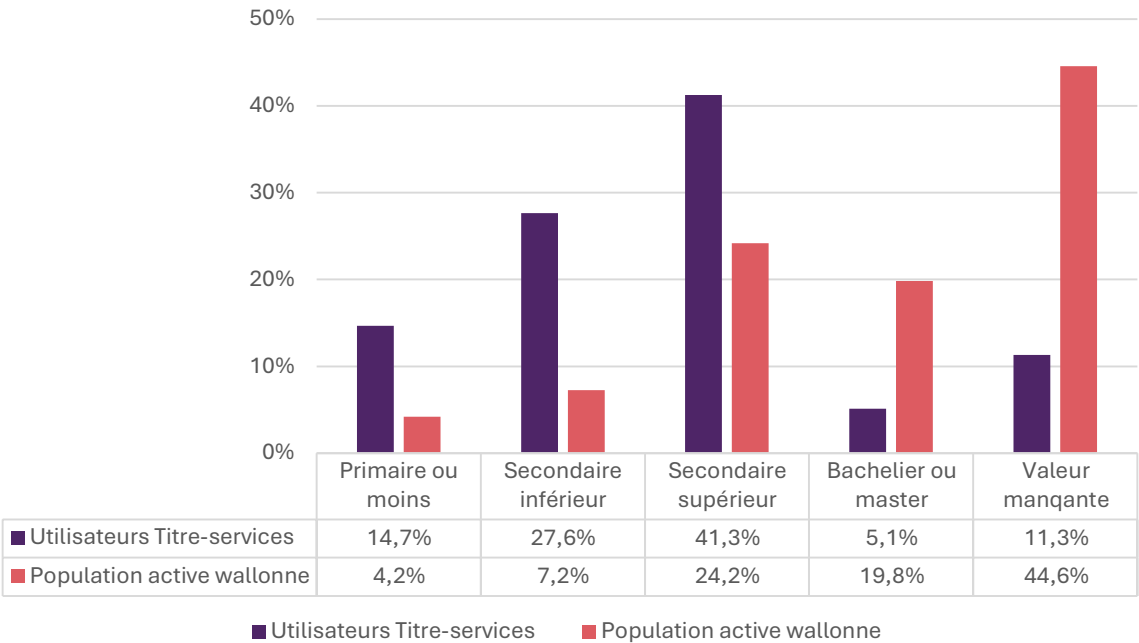


Tableau 59 : Evolution de la part des travailleurs âgés de 50 ans et plus entre 2021 et 2024 selon le type d'entreprise (valeurs absolues)

|                   | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|
| ALE               | 1280   | 1256   | 1303   | 1265   |
| ASBL              | 742    | 723    | 742    | 708    |
| Commune           | 47     | 119    | 56     | 56     |
| CPAS              | 336    | 222    | 226    | 220    |
| Insertion         | 1237   | 1294   | 1370   | 1565   |
| Personne Physique | 341    | 302    | 300    | 286    |
| Commerciale       | 7788   | 7892   | 8340   | 8572   |
| Intérim           | 2160   | 2067   | 2086   | 2042   |
| Total             | 13 931 | 13 875 | 14 423 | 14 714 |

Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee

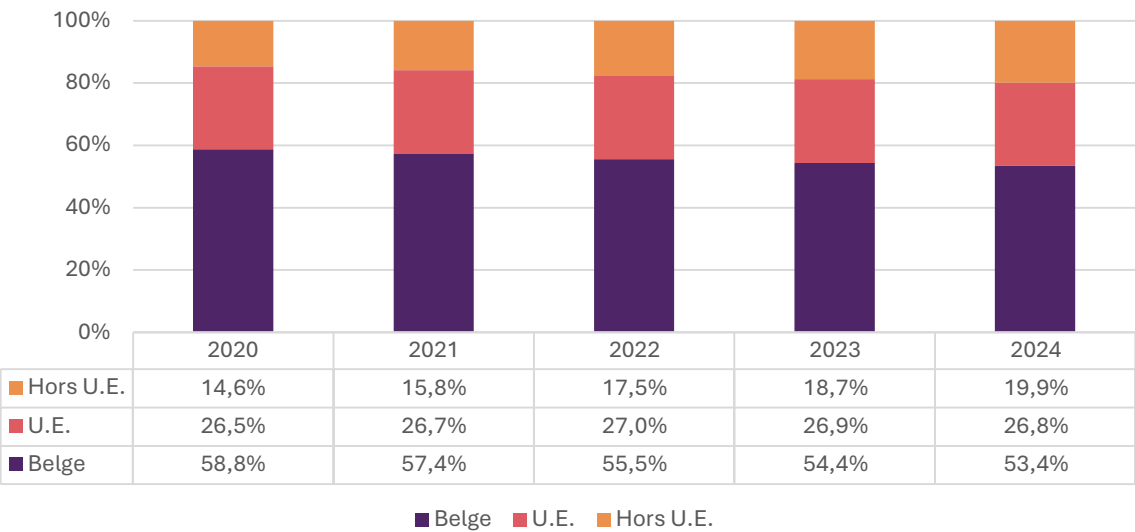
Figure 186 : Part de travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région wallonne en 2024 et population active wallonne selon le niveau de diplôme



Source : IDEA Consult sur base des données de la BCSS Les chiffres recensés sur la population active wallonne concernent le dernier trimestre 2023 (dernières données disponibles).

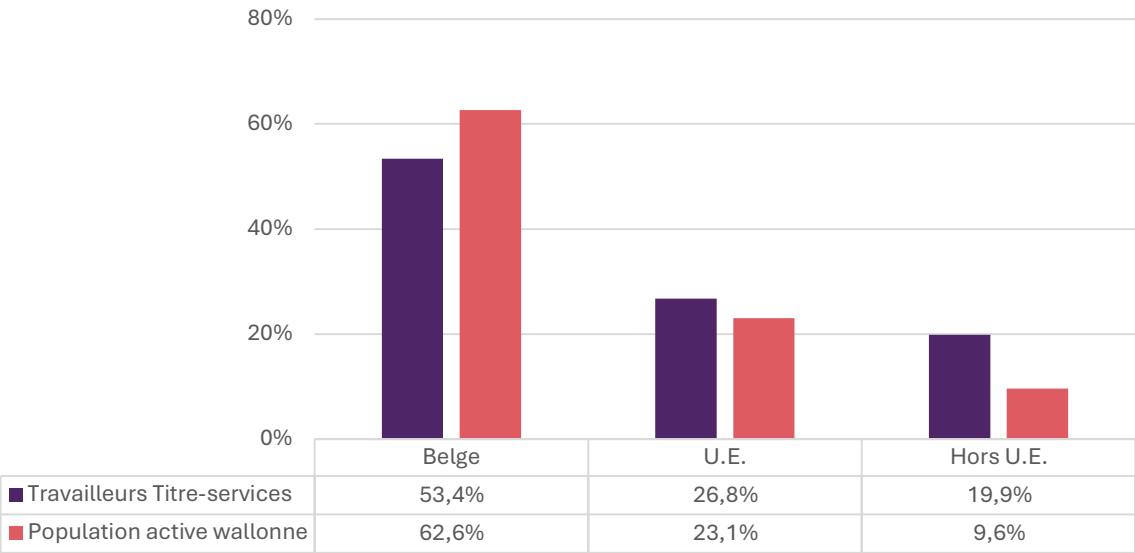


Figure 187 : Evolution de l'origine des travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Wallonie en 2024



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et BCSS

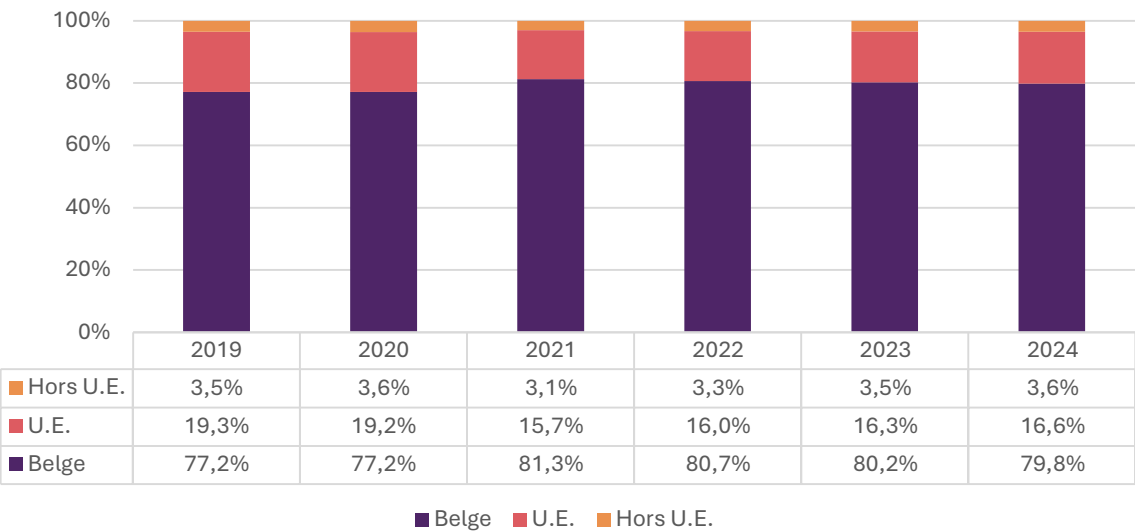
Figure 188 : Figure 189 : Part de travailleurs titres-services actifs et domiciliés en Région wallonne en 2024 et population active wallonne selon la nationalité



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et BCSS



Figure 190 : Evolution de l’origine des utilisateurs titres-services domiciliés en Wallonie en 2024

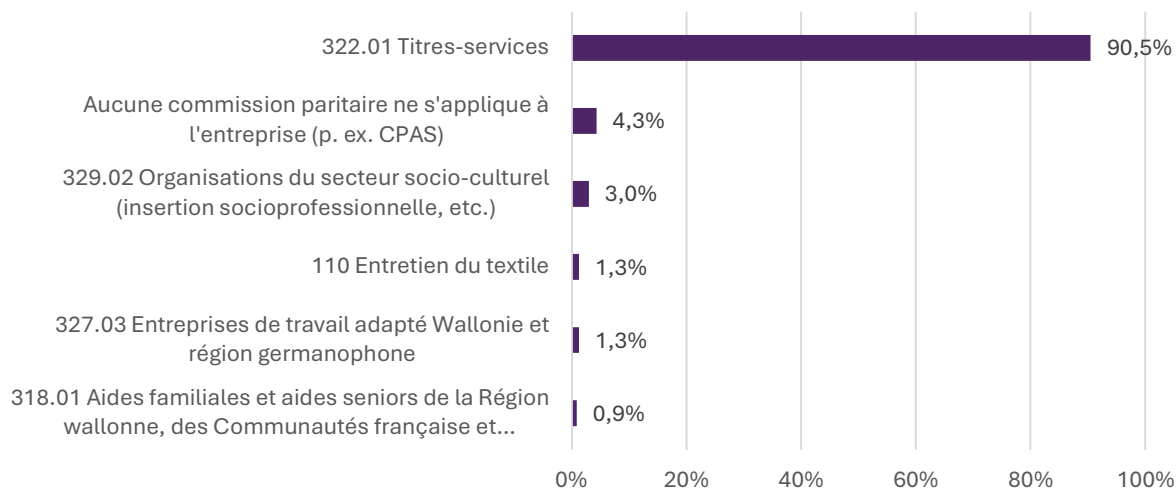


Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et BCSS



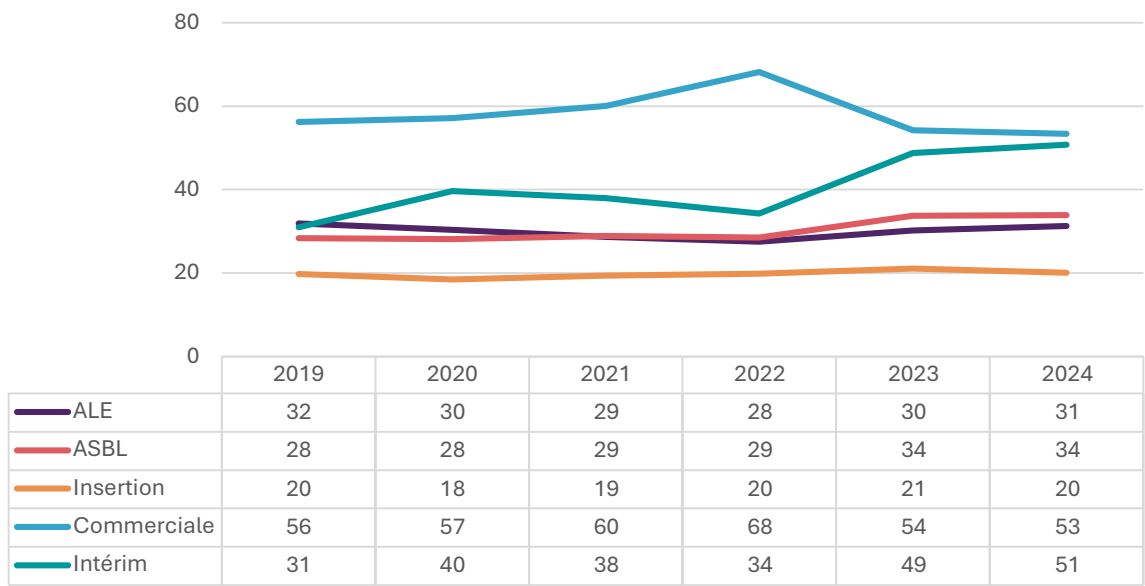
A.2.2 Focus sur l'emploi

Figure 191 : Type de commission paritaire dont les travailleurs des entreprises dépendent



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

Figure 192 : Evolution du taux d'encadrement selon la forme juridique de l'entreprise

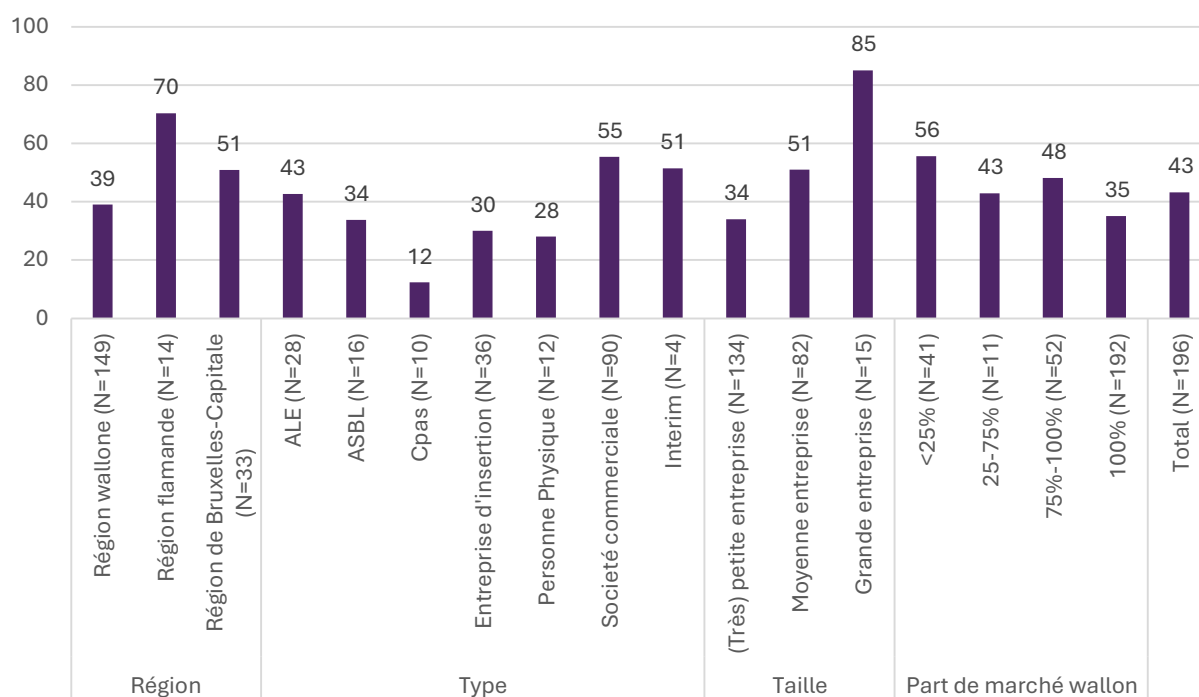


Source : IDEA Consult sur la base des données de Pluxee et BelFirst





Figure 193 : Nombre de travailleurs titre-service pour un employé d'encadrement (ETP) moyen<sup>74</sup>



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services

Tableau 60 : Evolution du pourcentage de formations remboursées par le fonds de formation titres-services de la Région wallonne en 2024

|                               | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Techniques métiers            | 29,1% | 19,3% | 28,3% | 23,0% | 23,6% | 20,7% |
| Attitude                      | 16,9% | 7,0%  | 13,0% | 13,7% | 15,9% | 14,9% |
| Ergonomie                     | 10,8% | 8,1%  | 11,3% | 17,9% | 10,5% | 12,5% |
| Secourisme                    | 10,5% | 6,6%  | 5,5%  | 11,3% | 12,6% | 11,8% |
| Sécurité et hygiène           | 9,4%  | 4,1%  | 9,8%  | 5,6%  | 5,5%  | 9,8%  |
| Communication                 | 3,4%  | 3,7%  | 6,6%  | 2,8%  | 10,7% | 9,4%  |
| Autre                         | 0,0%  | 37,2% | 0,1%  | 1,2%  | 4,2%  | 5,6%  |
| Organisation efficace         | 6,4%  | 4,0%  | 11,5% | 8,8%  | 9,7%  | 5,3%  |
| Assertivité                   | 5,6%  | 3,2%  | 7,3%  | 7,8%  | 2,6%  | 3,7%  |
| Accompagnement coaching       | 0,5%  | 0,8%  | 2,1%  | 1,2%  | 1,6%  | 2,5%  |
| Savoir-faire avec les clients | 5,7%  | 4,4%  | 2,9%  | 5,7%  | 2,8%  | 1,7%  |
| Tic                           | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 1,4%  |
| Environnement                 | 1,5%  | 1,5%  | 1,0%  | 0,9%  | 0,1%  | 0,6%  |

Source : IDEA Consult sur base des données du Fonds de formations titres-services de la Région wallonne

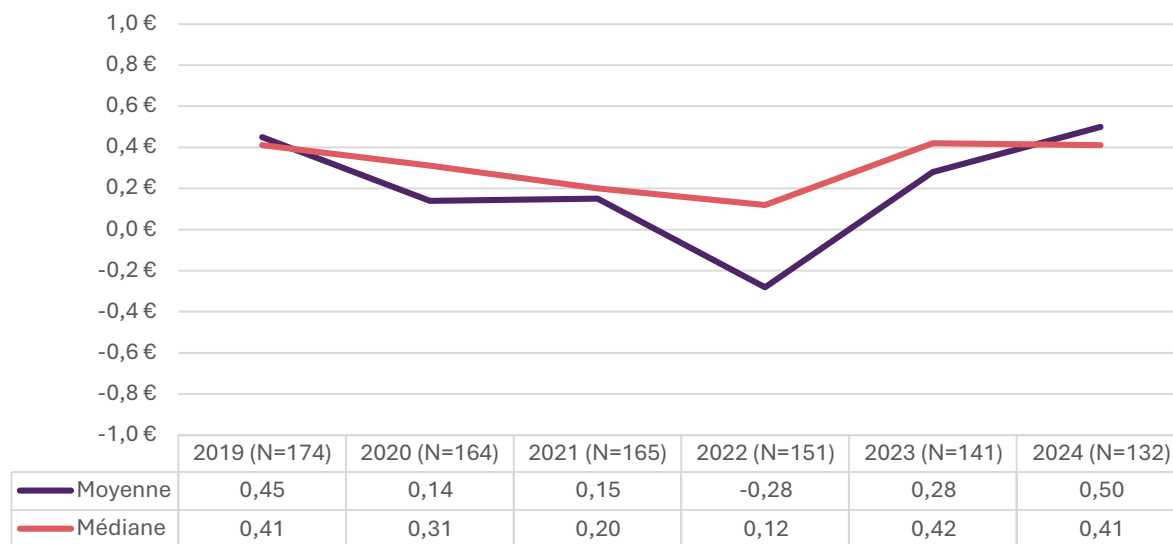
<sup>74</sup> Le ratio est calculé en rapportant le nombre de travailleurs titres-services actifs dans l'entreprise, exprimés en équivalents temps plein et ajustés sur base du nombre moyen d'heures prestées dans le secteur, au nombre d'ETP consacrés à l'encadrement (hors personnel de direction).



## A.2.3 Analyse de rentabilité

### A.2.3.1 Résultats d'exploitation

Figure 194 : Evolution des résultats d'exploitation par titre-service entre 2019 et 2024 des entreprises titres-services actives en région wallonne (entreprises qui ont leurs comptes complets)



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst



Tableau 61: Utilisation des bénéfices d'exploitation depuis 2021

|                                         |                                   | Assainir les<br>finances de<br>mon<br>entreprise | Améliorer<br>les<br>conditions<br>de travail<br>des<br>travailleurs | Améliorer<br>les<br>conditions<br>de<br>rémunération<br>des<br>travailleurs | Distribuer<br>des<br>dividendes |
|-----------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Région du siège<br/>social</b>       | Région wallonne                   | 65%                                              | 57%                                                                 | 30%                                                                         | 8%                              |
|                                         | Région flamande                   | 58%                                              | 67%                                                                 | 58%                                                                         | 17%                             |
|                                         | Région de<br>Bruxelles-Capitale   | 52%                                              | 72%                                                                 | 48%                                                                         | 17%                             |
| <b>Type<br/>d'entreprise</b>            | Ale                               | 83%                                              | 50%                                                                 | 28%                                                                         | 0,0%                            |
|                                         | Asbl                              | 46%                                              | 54%                                                                 | 38%                                                                         | 0,0%                            |
|                                         | Cpas                              | 50%                                              | 25%                                                                 | 0%                                                                          | 0,0%                            |
|                                         | Entreprise<br>d'insertion         | 46%                                              | 85%                                                                 | 54%                                                                         | 0,0%                            |
|                                         | Personne Physique                 | 85%                                              | 46%                                                                 | 31%                                                                         | 0,0%                            |
|                                         | Société<br>Commerciale            | 61%                                              | 61%                                                                 | 33%                                                                         | 21,3%                           |
|                                         | Société de travail<br>intérimaire | 67%                                              | 33%                                                                 | 33%                                                                         | 0,0%                            |
| <b>Taille<br/>d'entreprise</b>          | (Très) petite<br>entreprise       | 68%                                              | 49%                                                                 | 25%                                                                         | 7%                              |
|                                         | Moyenne<br>entreprise             | 52%                                              | 77%                                                                 | 46%                                                                         | 11%                             |
|                                         | Grande entreprise                 | 64%                                              | 64%                                                                 | 64%                                                                         | 36%                             |
| <b>Part de marché<br/>de TS wallons</b> | <25%                              | 46%                                              | 76%                                                                 | 51%                                                                         | 22%                             |
|                                         | 25-50%                            | 75%                                              | 38%                                                                 | 63%                                                                         | 13%                             |
|                                         | 75-100%                           | 63%                                              | 63%                                                                 | 30%                                                                         | 10%                             |
|                                         | 100%                              | 69%                                              | 54%                                                                 | 27%                                                                         | 4%                              |
| <b>Moyenne</b>                          |                                   | <b>62%</b>                                       | <b>61%</b>                                                          | <b>36%</b>                                                                  | <b>11%</b>                      |

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services. N=152

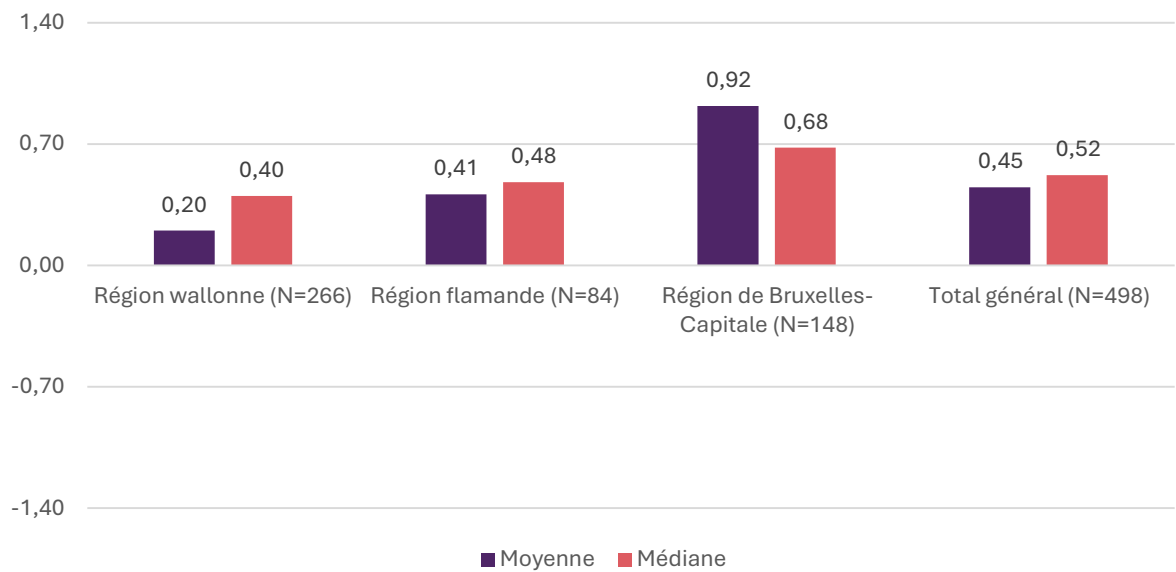


Figure 195 : Les résultats d’exploitation 2024 des entreprises titres-services selon le type d’entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst. N=498

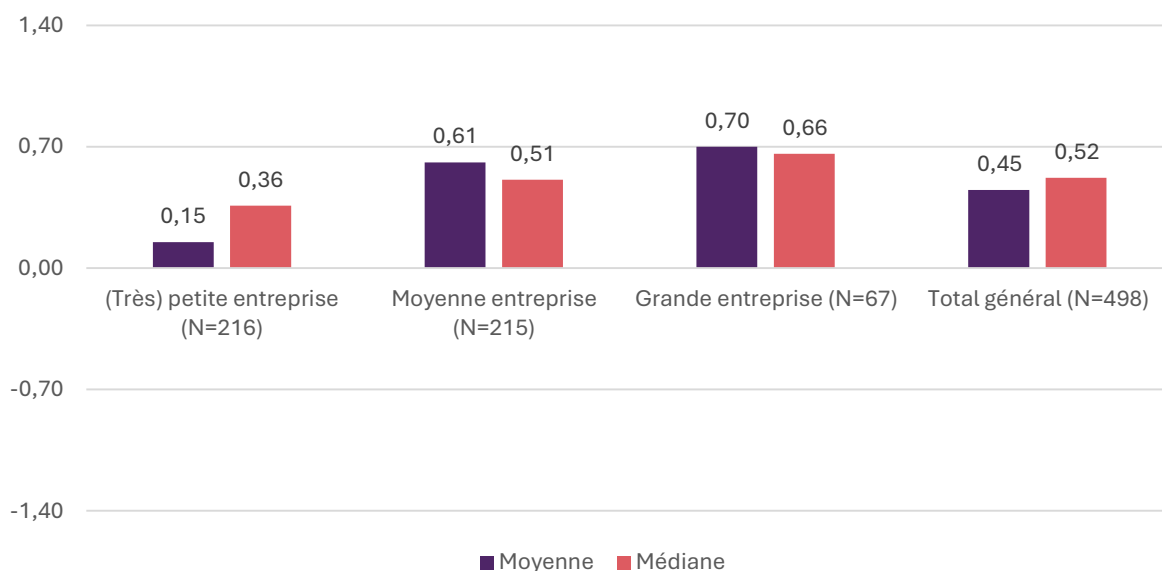
Figure 196 : Les résultats d’exploitation 2024 des entreprises titres-services selon la localisation du siège l’entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst. N=498

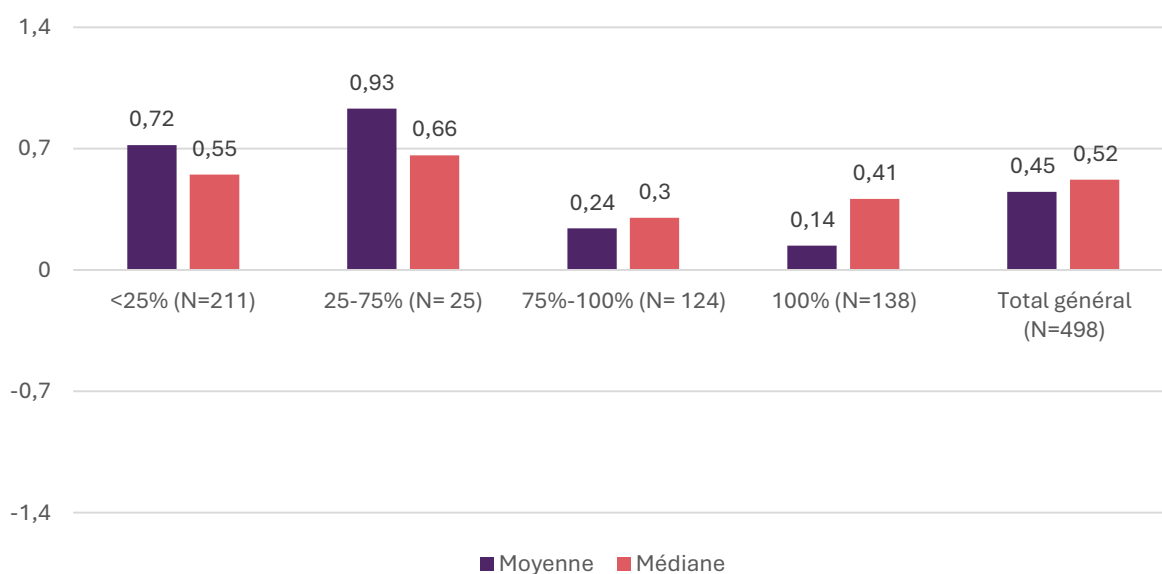


Figure 197 : Les résultats d'exploitation 2024 des entreprises titres-services selon la taille de l'entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst. N=498

Figure 198 : Les résultats d'exploitation 2024 des entreprises titres-services selon la part de marché en Wallonie



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst. N=498



Tableau 62: Utilisation de l'euro supplémentaire de 2024

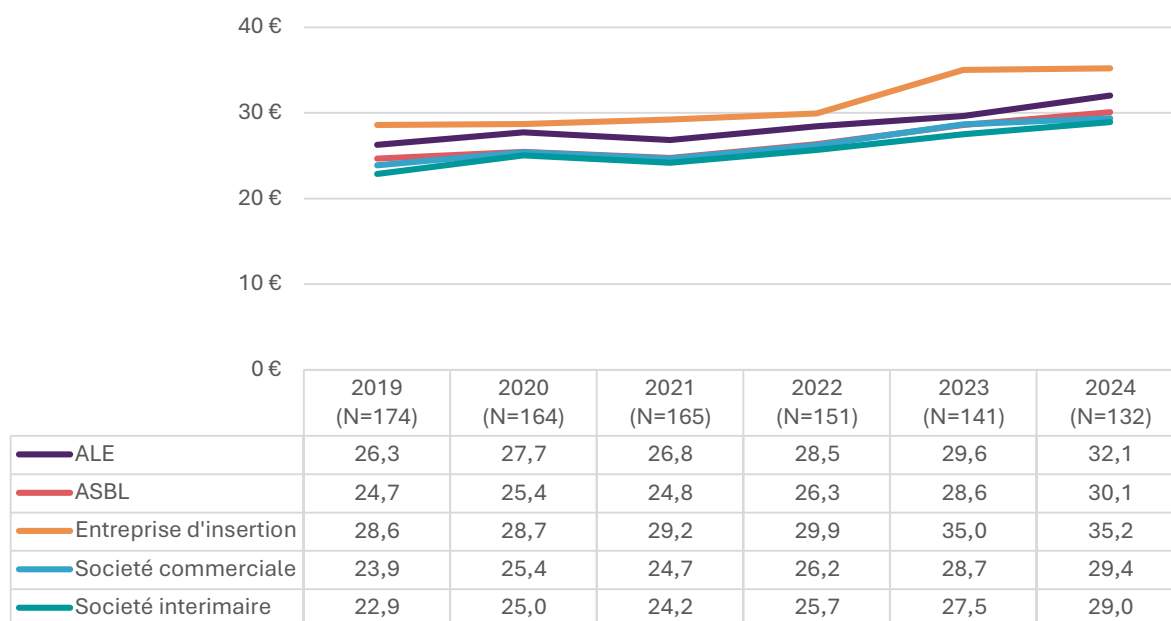
|                                     |                                | Assainir les finances de mon entreprise | Compenser la suppression des frais supp. | Améliorer les conditions de rémunération des travailleurs | Améliorer les conditions de travail des travailleurs |
|-------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>Région du siège social</b>       | Région wallonne                | 63 %                                    | 17 %                                     | 23 %                                                      | 38 %                                                 |
|                                     | Région flamande                | 40 %                                    | 13 %                                     | 40 %                                                      | 67 %                                                 |
|                                     | Région de Bruxelles-Capitale   | 49 %                                    | 16 %                                     | 41 %                                                      | 51 %                                                 |
| <b>Type d'entreprise</b>            | Ale                            | 70 %                                    | 7 %                                      | 30 %                                                      | 27 %                                                 |
|                                     | Asbl                           | 68 %                                    | 16 %                                     | 21 %                                                      | 37 %                                                 |
|                                     | Cpas                           | 56 %                                    | 22 %                                     | 22 %                                                      | 11 %                                                 |
|                                     | Entreprise d'insertion         | 47%                                     | 22%                                      | 25%                                                       | 59%                                                  |
|                                     | Personne Physique              | 71 %                                    | 7 %                                      | 21 %                                                      | 36 %                                                 |
|                                     | Société Commerciale            | 53%                                     | 17%                                      | 30%                                                       | 46%                                                  |
|                                     | Société de travail intérimaire | 100 %                                   | 50 %                                     | 25 %                                                      | 25 %                                                 |
| <b>Taille d'entreprise</b>          | (Très) petite entreprise       | 62%                                     | 17%                                      | 19%                                                       | 32%                                                  |
|                                     | Moyenne entreprise             | 51%                                     | 11%                                      | 34%                                                       | 53%                                                  |
|                                     | Grande entreprise              | 50%                                     | 42%                                      | 58%                                                       | 58%                                                  |
| <b>Part de marché de TS wallons</b> | <25%                           | 44%                                     | 15%                                      | 40%                                                       | 54%                                                  |
|                                     | 25-50%                         | 82%                                     | 36%                                      | 36%                                                       | 36%                                                  |
|                                     | 75-100%                        | 57%                                     | 17%                                      | 28%                                                       | 49%                                                  |
|                                     | 100%                           | 65%                                     | 15%                                      | 20%                                                       | 33%                                                  |
| <b>Moyenne</b>                      |                                | <b>57%</b>                              | <b>16%</b>                               | <b>27%</b>                                                | <b>41%</b>                                           |

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises titres-services. N=209



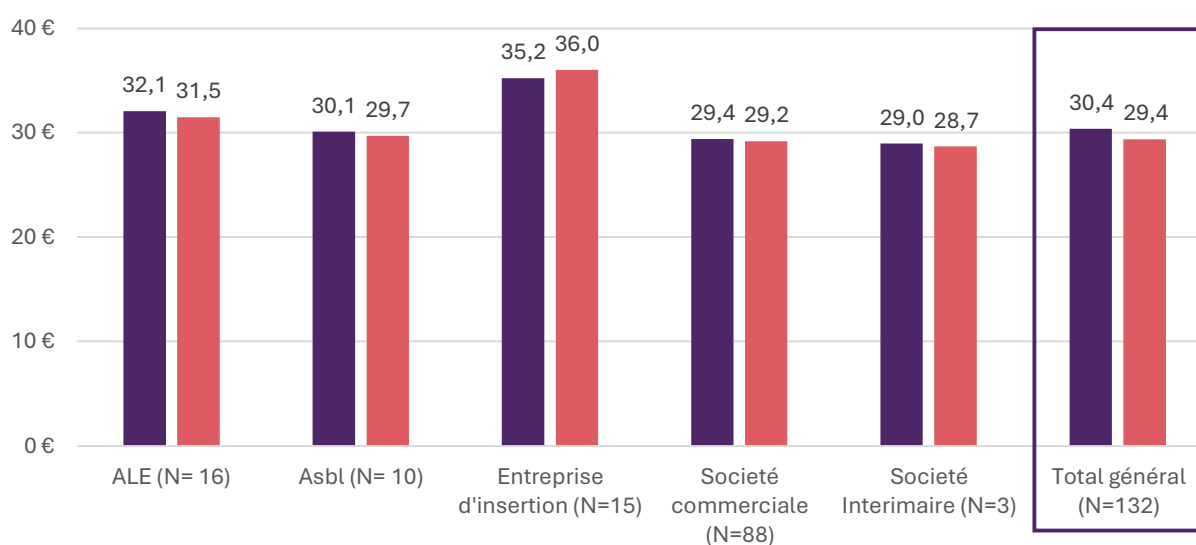
### A.2.3.2 Produits d'exploitation

Figure 199 : Evolution des produits d'exploitation par titre-service entre 2019 et 2024 pour les entreprises actives en région wallonne selon le type d'entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

Figure 200 : Les produits d'exploitation 2024 des entreprises titres-services actives en Wallonie selon leur type

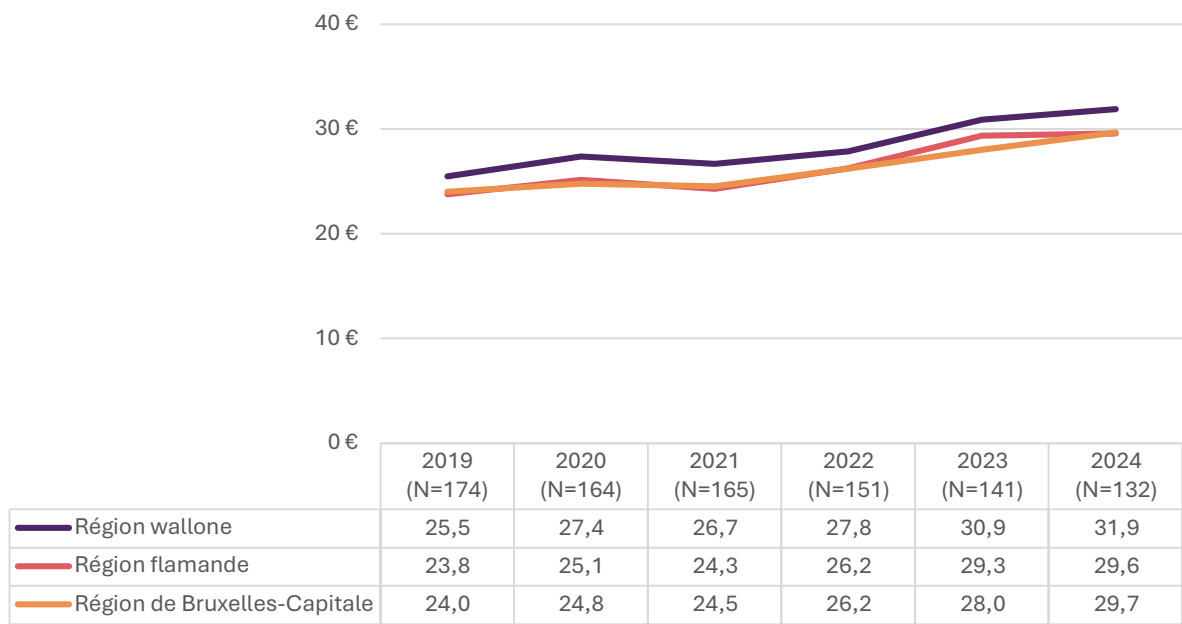


Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst



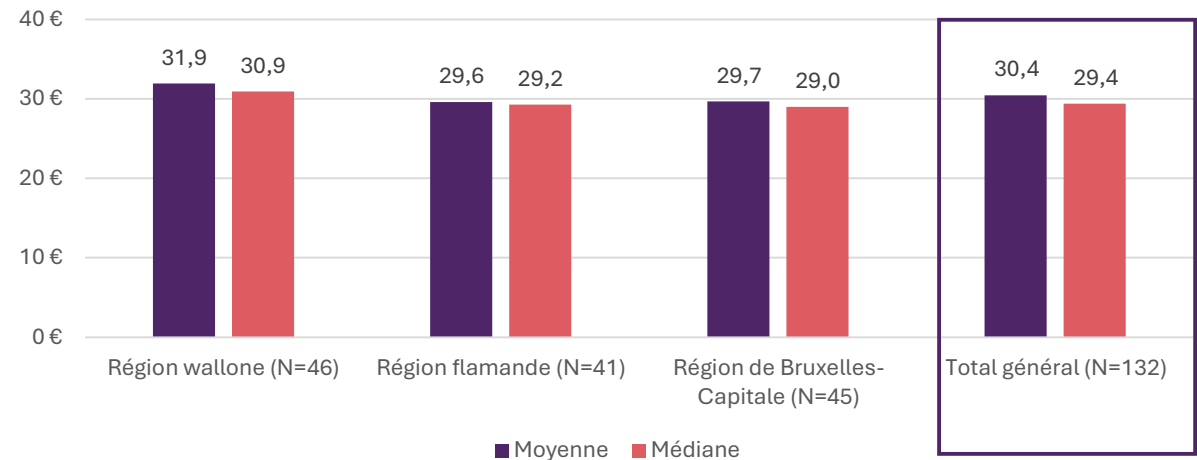


Figure 201 : Evolution des produits d’exploitation par titre-service entre 2019 et 2024 pour les entreprises actives en région wallonne selon la localisation de l’entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

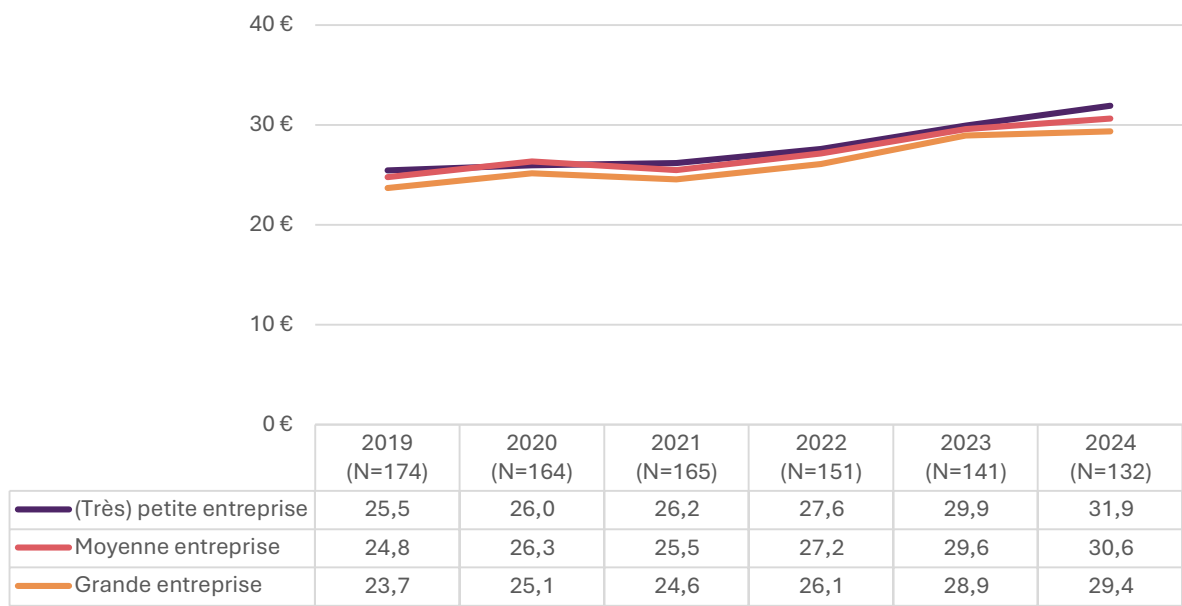
Figure 202 : Les produits d’exploitation 2024 des entreprises titres-services actives en Wallonie selon la localisation de leur siège social



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

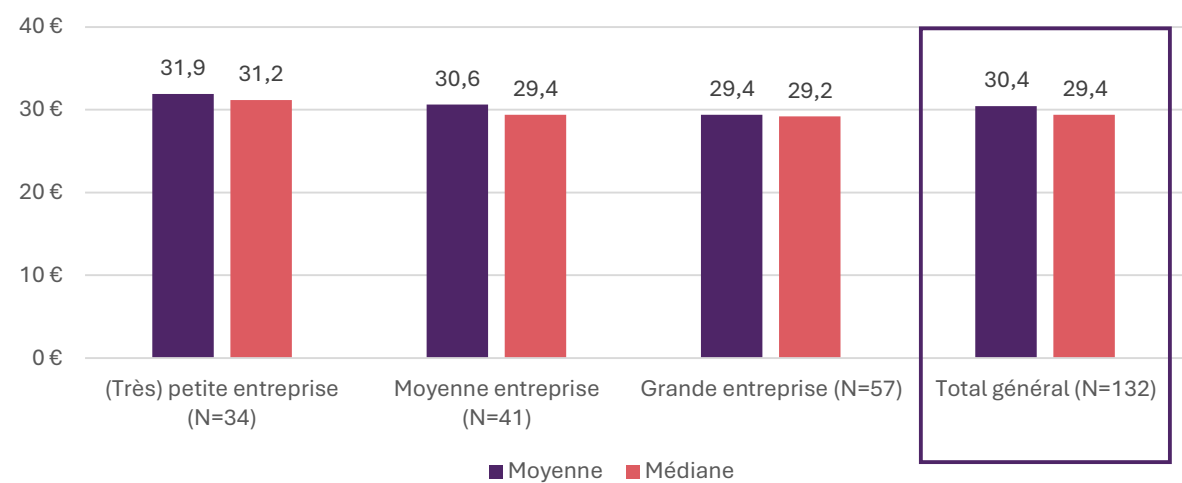


Figure 203 : Evolution des produits d’exploitation par titre-service entre 2019 et 2024 pour les entreprises actives en région wallonne selon la taille de l’entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

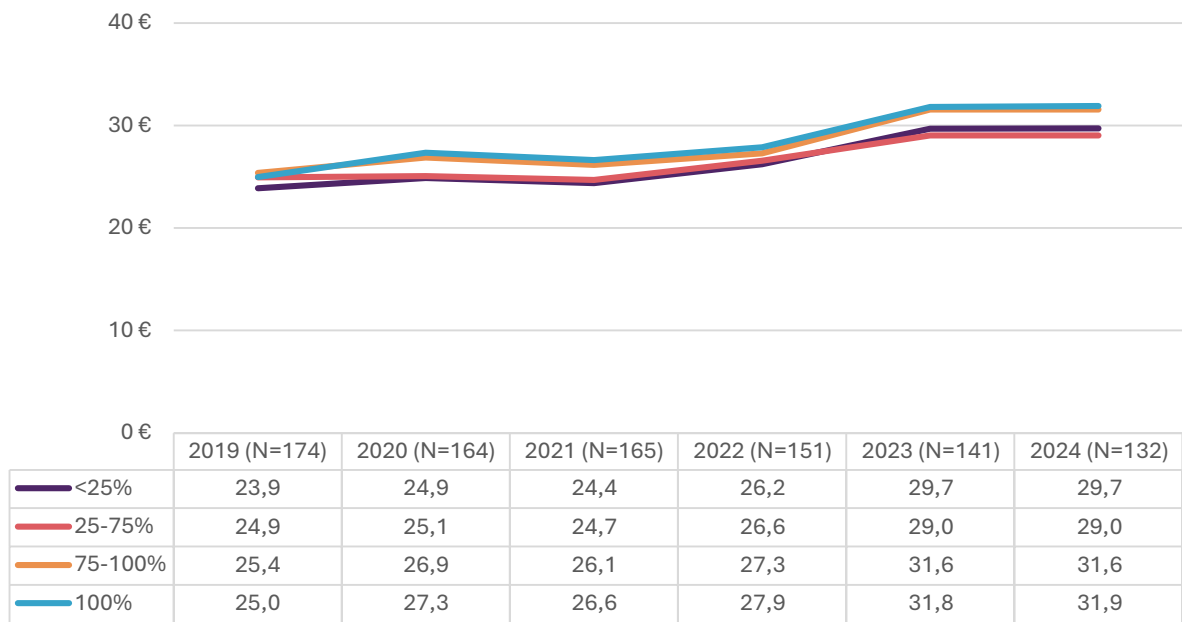
Figure 204 : Les produits d’exploitation 2024 des entreprises titres-services actives en Wallonie selon leur taille



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

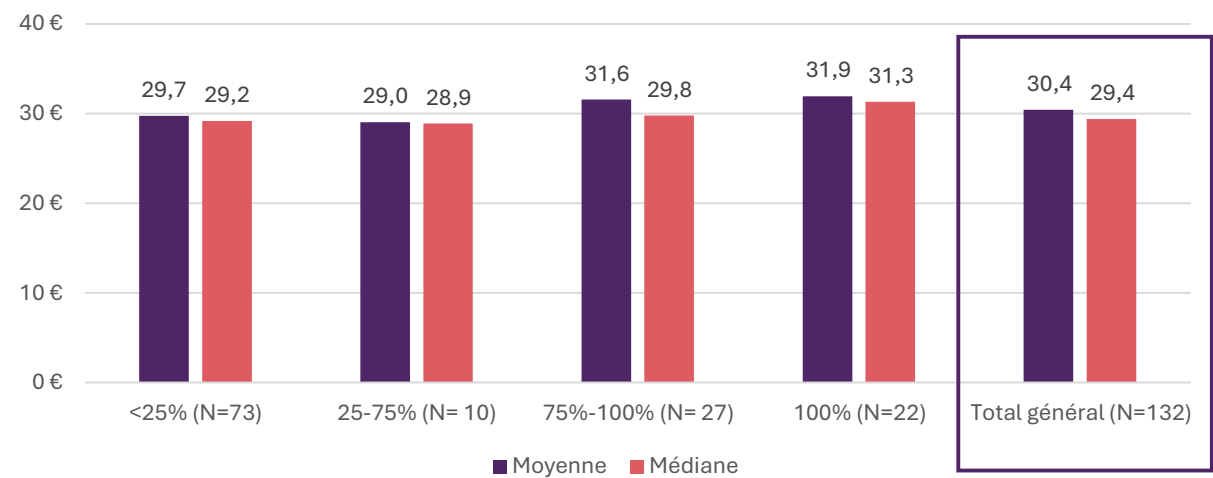


Figure 205 : Evolution des produits d’exploitation par titre-service entre 2019 et 2024 pour les entreprises actives en région wallonne selon la part de marché en Wallonie



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

Figure 206 : Les produits d’exploitation 2024 des entreprises titres-services actives en Wallonie selon la part de marché en Wallonie



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

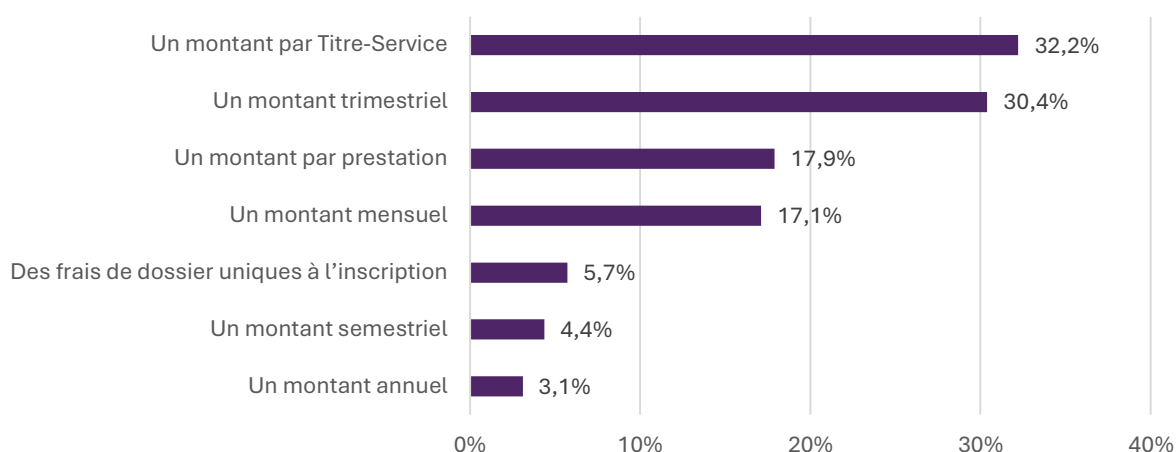


Tableau 63: Valeur moyenne de remboursement par titre-service (région du siège social)

|                                     | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>Région wallonne</b>              | 23,38 | 23,66 | 23,95 | 25,50 | 27,36 | 28,82 |
| <b>Région de Bruxelles-Capitale</b> | 23,04 | 23,28 | 23,60 | 25,02 | 27,02 | 27,91 |
| <b>Région flamande</b>              | 23,17 | 23,43 | 23,72 | 25,22 | 27,17 | 28,17 |
| <b>Moyenne</b>                      | 23,23 | 23,47 | 23,78 | 25,27 | 27,18 | 28,32 |

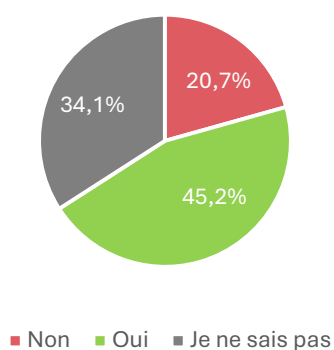
Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

Figure 207 : Types de frais supplémentaires demandés parmi les utilisateurs qui doivent en payer (N=1266)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services

Tableau 64 : Part des utilisateurs dont l'entreprise impose un nombre d'heures de prestation consécutives minimales (N=2838)

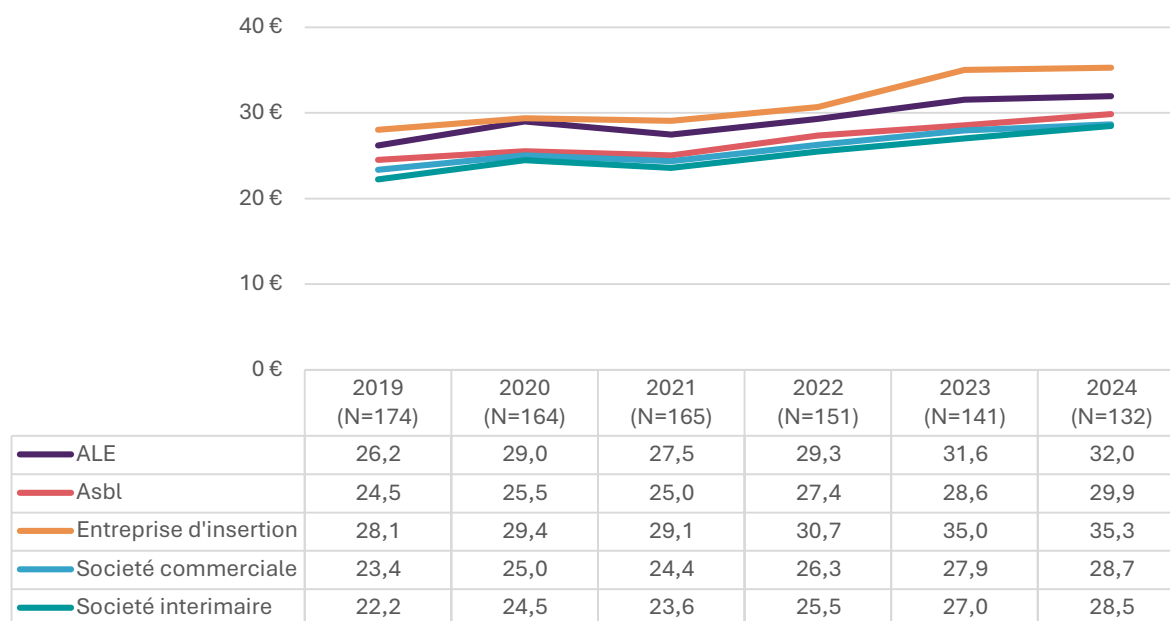


Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services



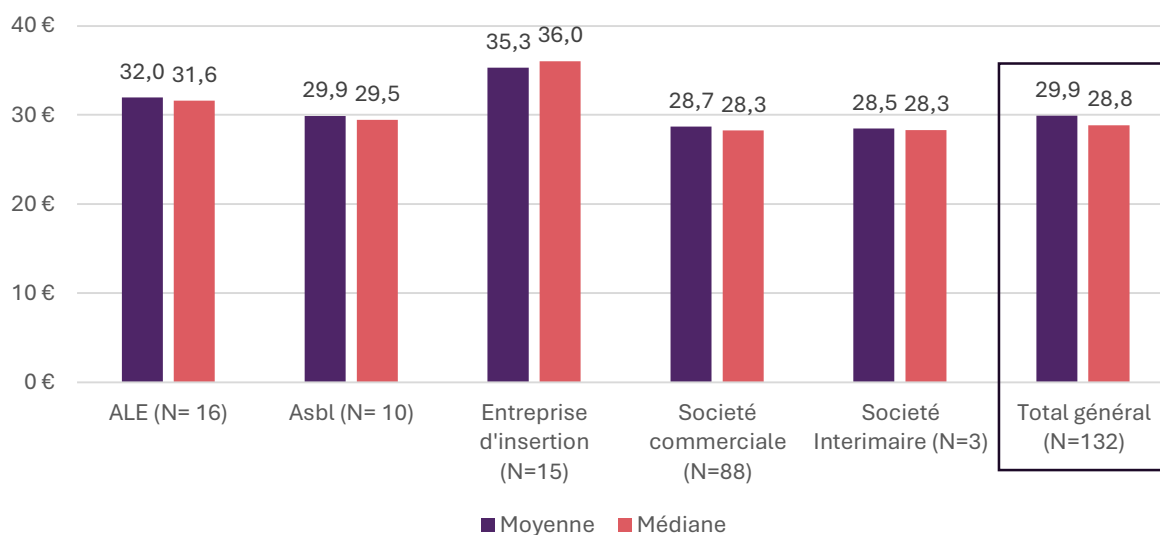
### A.2.3.3 Charges d'exploitation

Figure 208 : Evolution des charges d'exploitation par titre-service entre 2019 et 2024 pour les entreprises actives en région wallonne selon le type d'entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

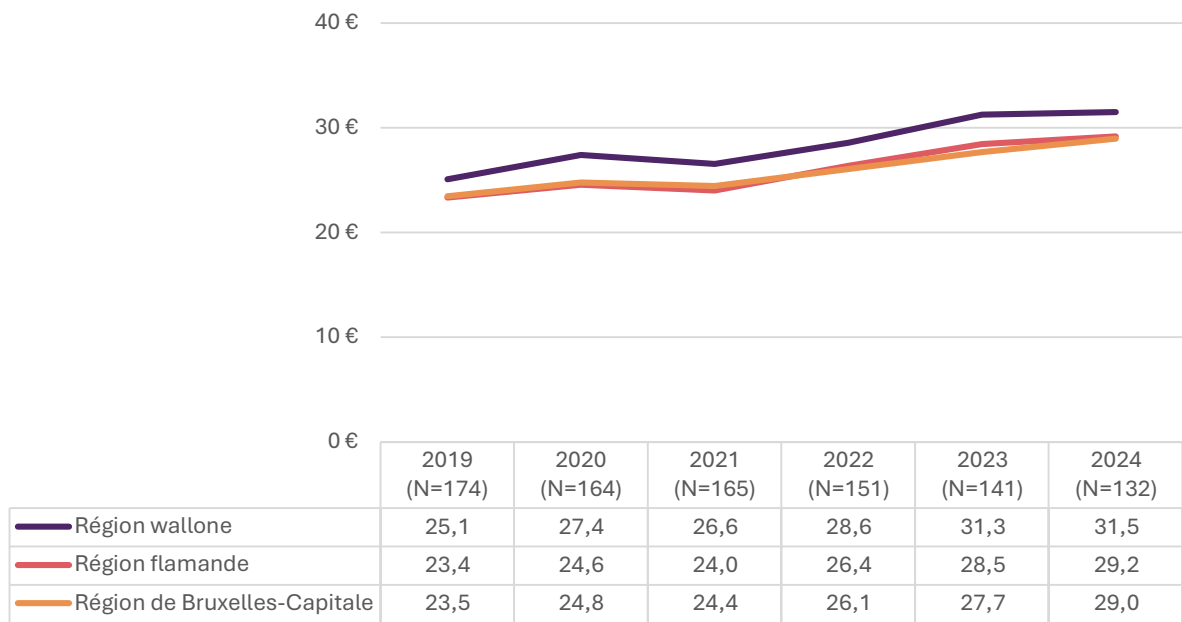
Figure 209 : Les charges d'exploitation 2024 des entreprises titres-services actives en région wallonne selon le type d'entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

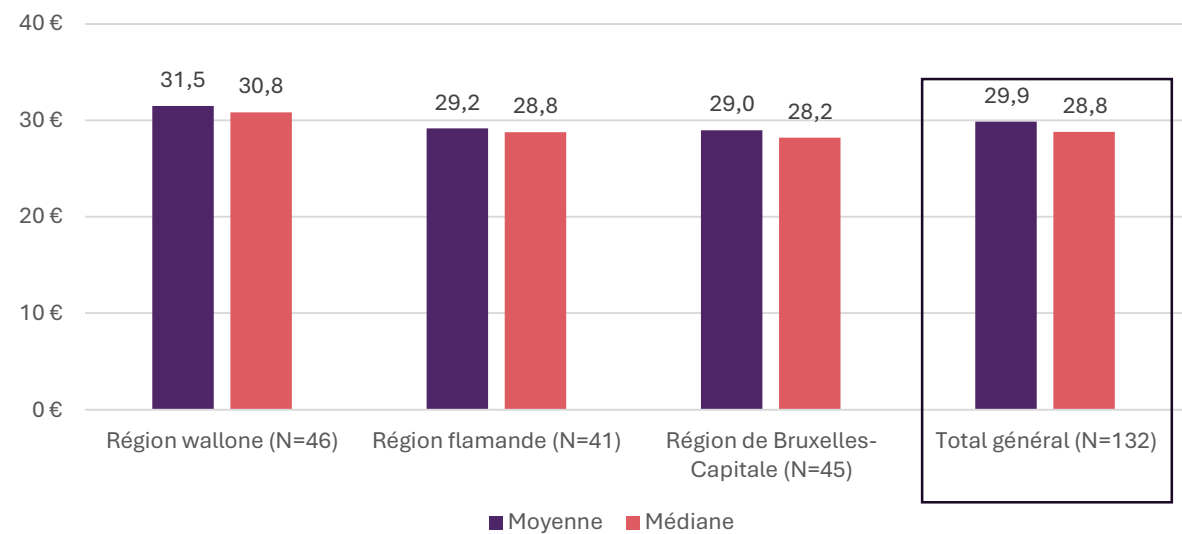


Figure 210 : Evolution des charges d’exploitation par titre-service entre 2019 et 2024 pour les entreprises actives en région wallonne selon la localisation de l’entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

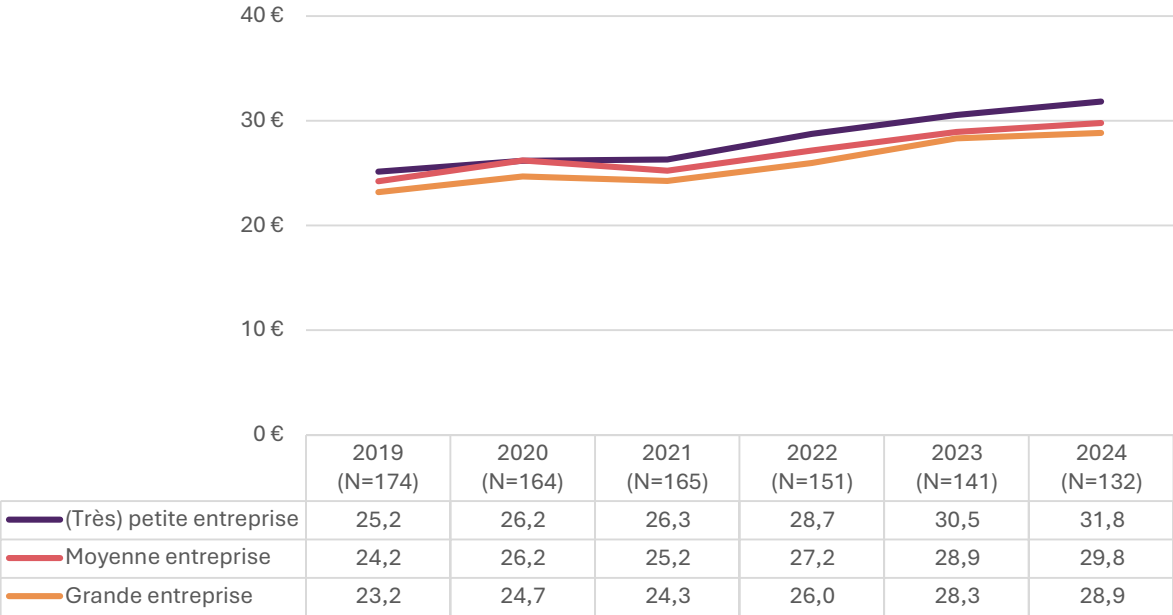
Figure 211 : Les charges d’exploitation 2024 des entreprises titres-services actives en région wallonne selon la région de localisation de leur siège social



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

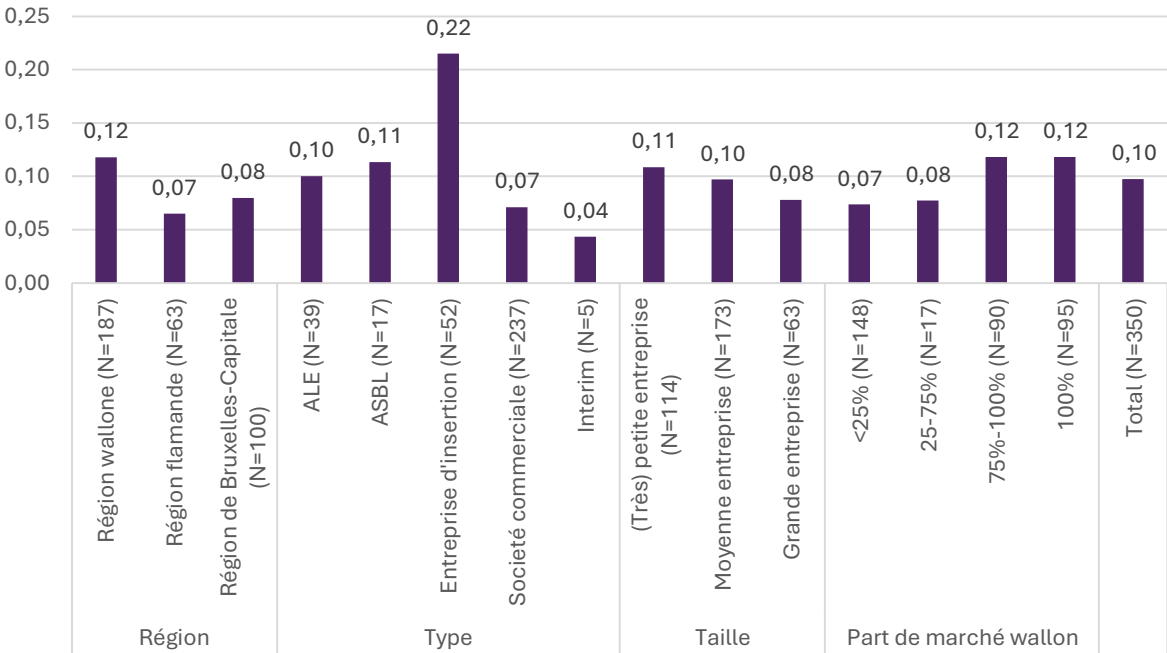


Figure 212 : Evolution des charges d’exploitation par titre-service entre 2019 et 2024 pour les entreprises actives en région wallonne selon la taille de l’entreprise



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

Figure 213 : Coût des formations par titre-service

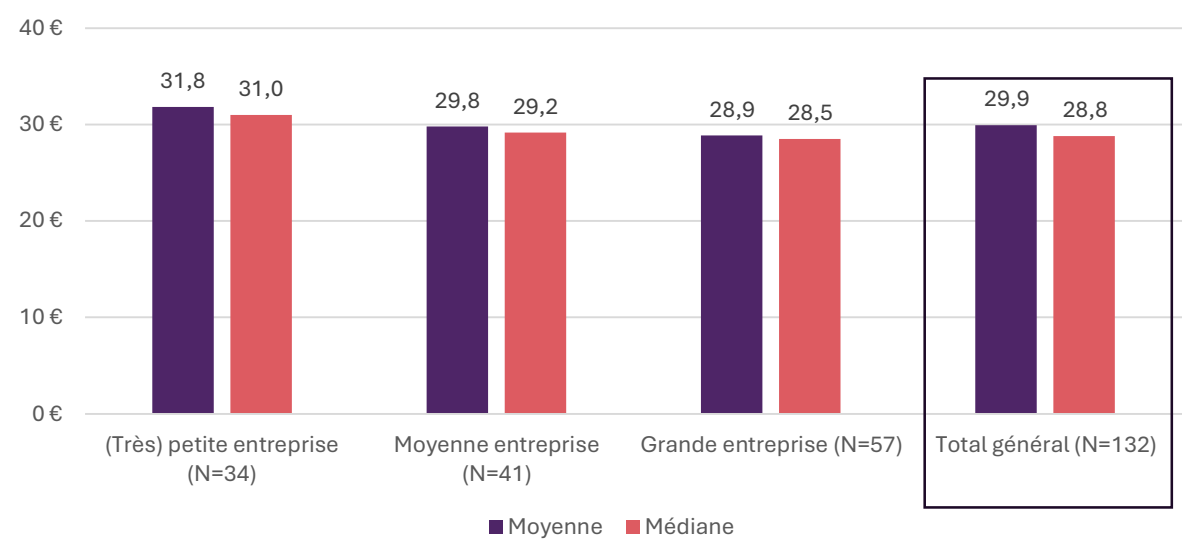


Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst



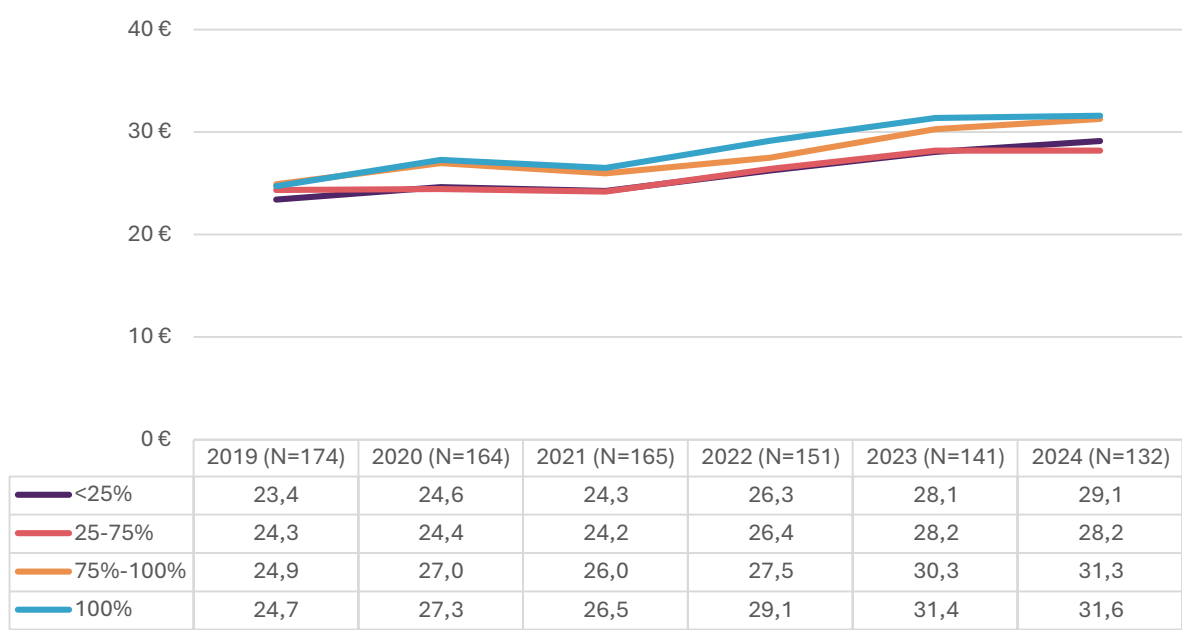


Figure 214 : Les charges d’exploitation 2024 des entreprises titres-services actives en région wallonne selon leur taille



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

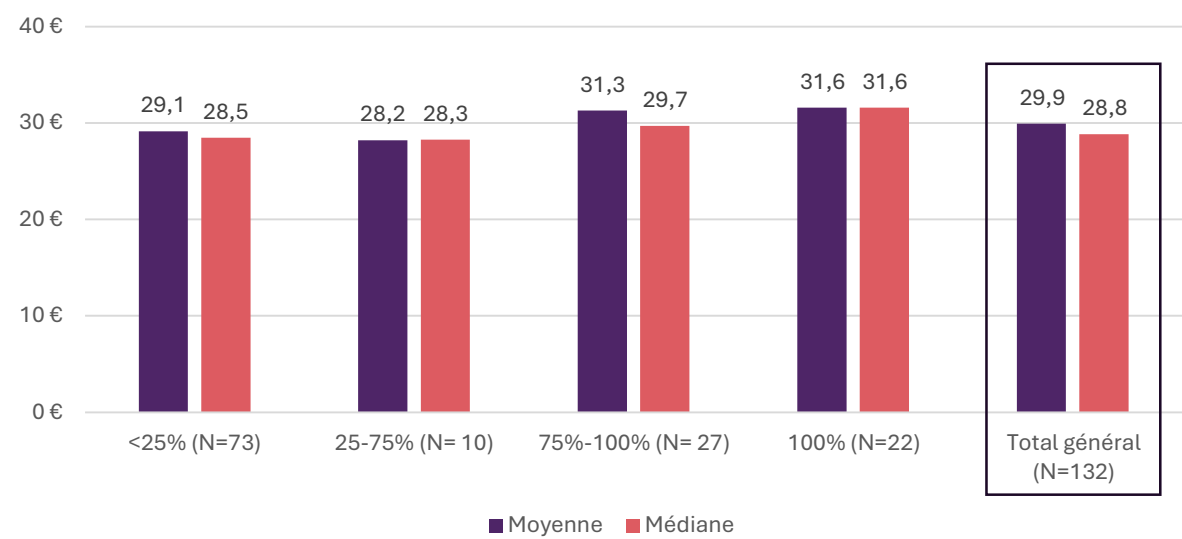
Figure 215 : Evolution des charges d’exploitation par titre-service entre 2019 et 2024 pour les entreprises actives en région wallonne selon la part de marché en Wallonie



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst



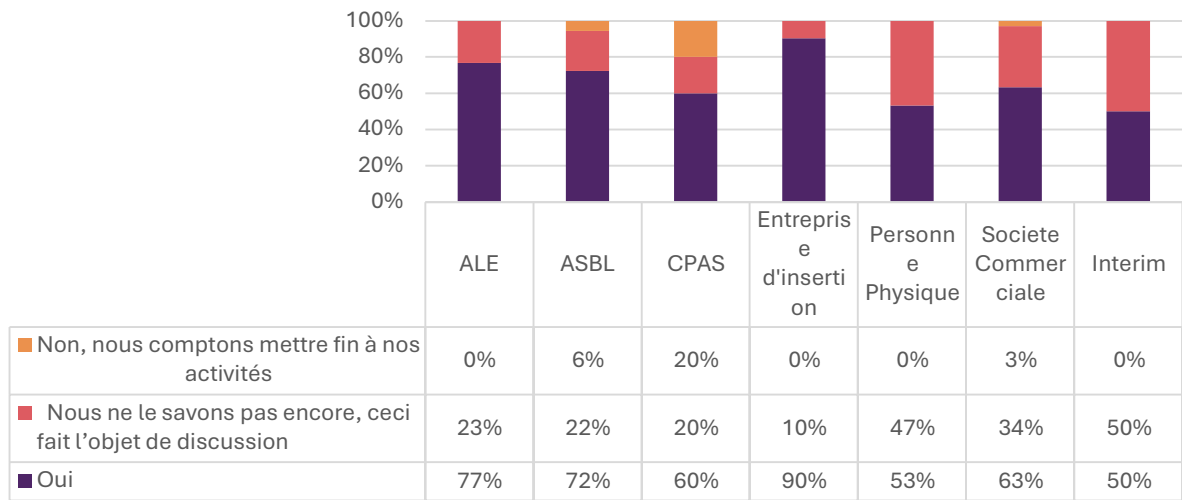
Figure 216 : Les charges d'exploitation 2024 des entreprises titres-services actives en région wallonne selon la part de marché en Wallonie



Source : IDEA Consult sur base des données de Pluxee et de Belfirst

A.2.3.4 Perception des entreprises

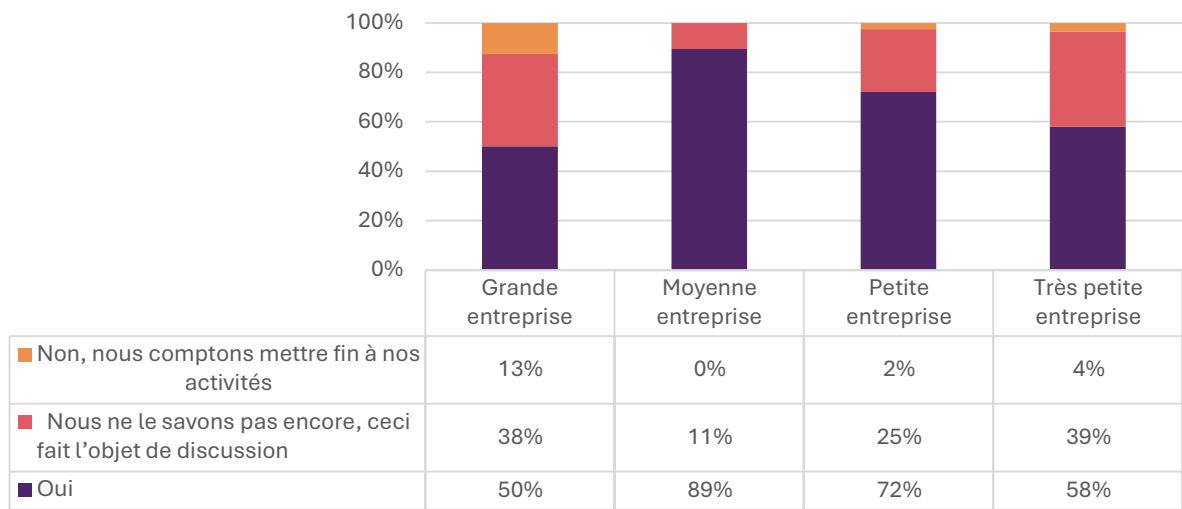
Figure 217 : Part des entreprises qui comptent poursuivre leurs activités dans les Titres-Services dans le 3 prochaines années selon le type d'entreprise



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises Titres-Services

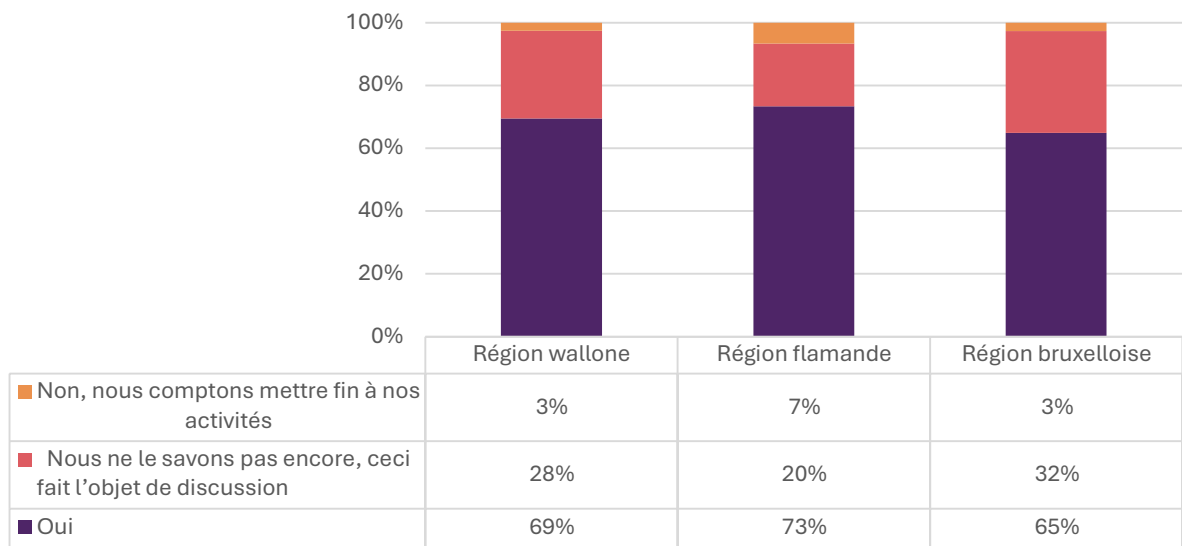


Figure 218 : Part des entreprises qui comptent poursuivre leurs activités dans les Titres-Services dans le 3 prochaines années selon la taille de l'entreprise



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises Titres-Services

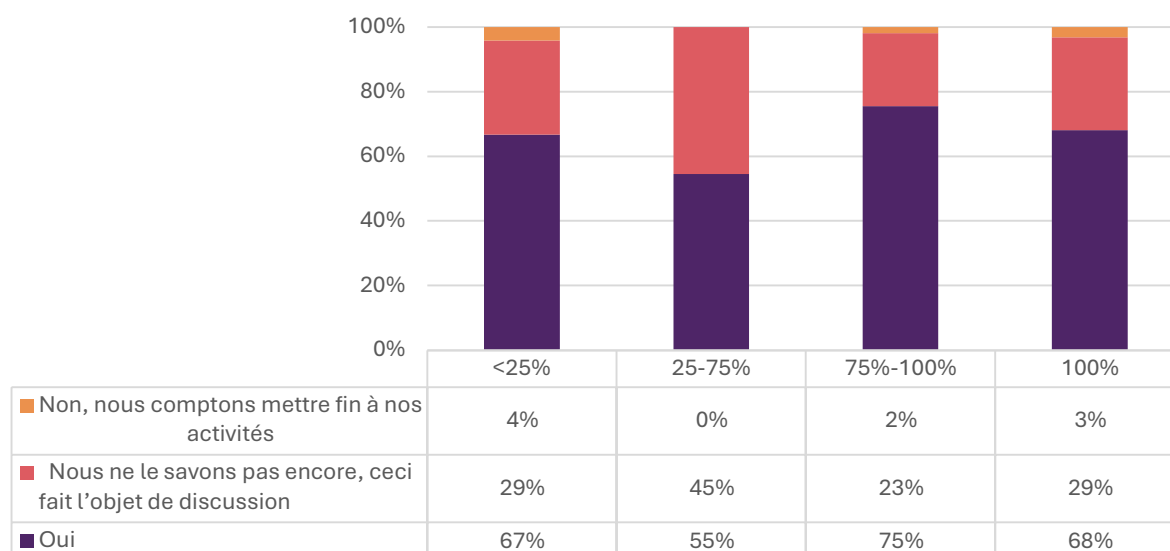
Figure 219 : Part des entreprises qui comptent poursuivre leurs activités dans les Titres-Services dans le 3 prochaines années selon la région de localisation de l'entreprise



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises Titres-Services



Figure 220 : Part des entreprises qui comptent poursuivre leurs activités dans les Titres-Services dans le 3 prochaines années selon la part de marché wallon (N=206)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 231 entreprises Titres-Services

## A.2.4 Utilisateurs

Tableau 65 : Année d'entrée dans le dispositif selon la classe d'âge

|                                     | Moins de 45 ans | Entre 45 et 64 ans | 65 ans et plus |
|-------------------------------------|-----------------|--------------------|----------------|
| Dès sa mise en application, en 2004 | 1,0%            | 17,3%              | 13,9%          |
| Entre 2005 et 2009                  | 3,4%            | 19,3%              | 13,1%          |
| Entre 2010 et 2014                  | 17,2%           | 16,2%              | 11,4%          |
| Entre 2015 et 2019                  | 29,6%           | 14,8%              | 15,0%          |
| Entre 2020 et 2024                  | 43,7%           | 15,4%              | 24,2%          |
| Je ne sais plus                     | 5,1%            | 16,9%              | 22,4%          |

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services

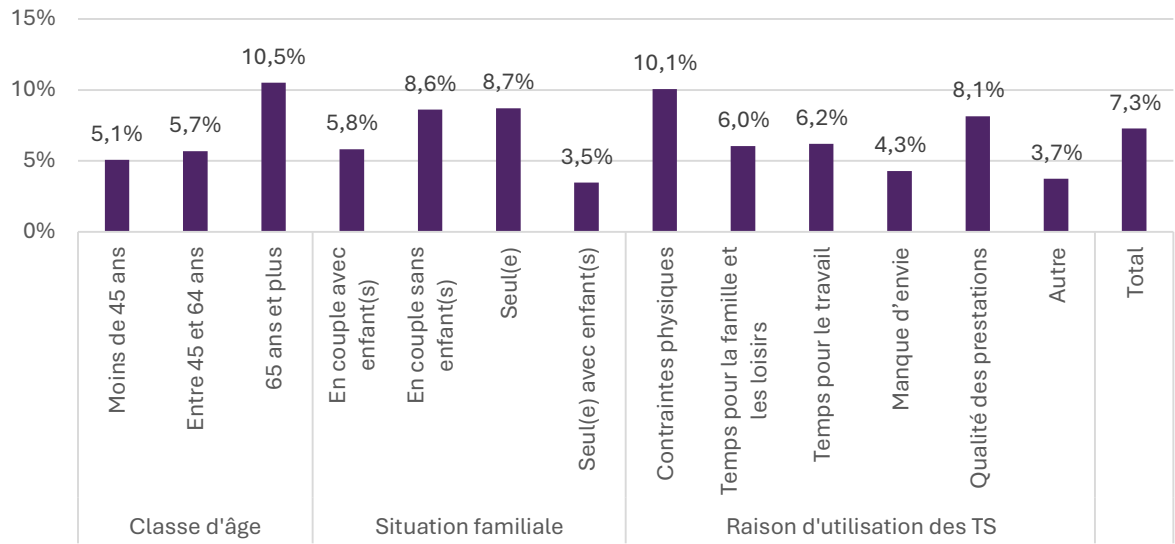
Tableau 66 : Raison d'utilisation des titres-services par classe d'âge

|                                      | Moins de 45 ans | Entre 45 et 64 ans | 65 ans et plus |
|--------------------------------------|-----------------|--------------------|----------------|
| Contraintes physiques                | 5,3%            | 19,5%              | 69,0%          |
| Temps pour la famille et les loisirs | 61,3%           | 36,0%              | 10,6%          |
| Temps pour le travail                | 20,6%           | 23,6%              | 3,1%           |
| Manque d'envie                       | 10,8%           | 14,2%              | 10,2%          |
| Qualité des prestations              | 1,7%            | 5,2%               | 5,6%           |
| Autre                                | 0,3%            | 1,6%               | 1,4%           |

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services

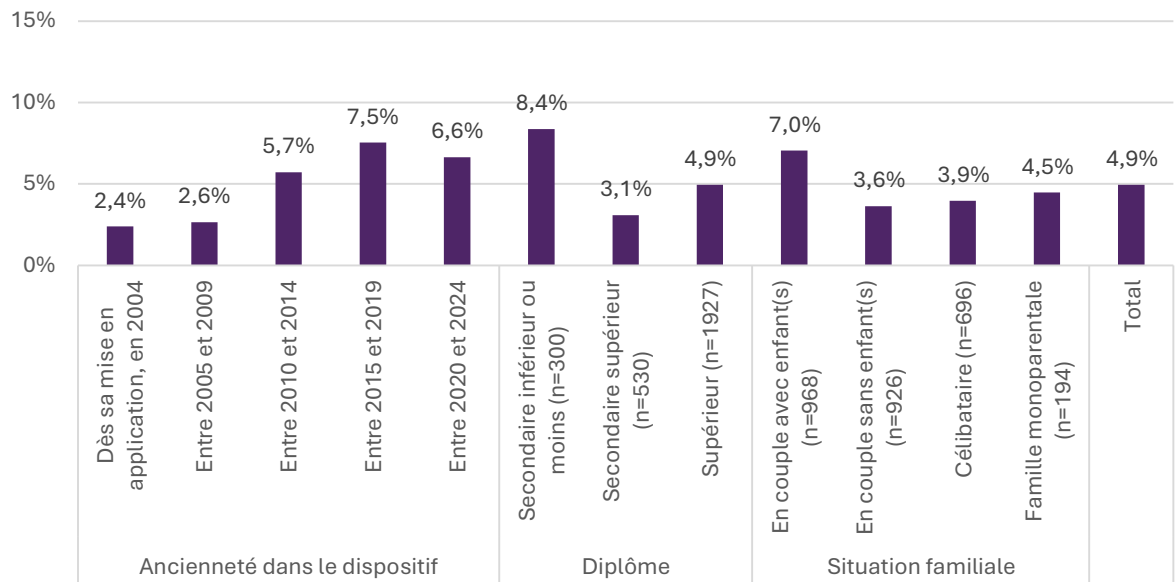


Figure 221 : Part des utilisateurs qui déclarent très insatisfait quant au dispositif global des titres-services



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services

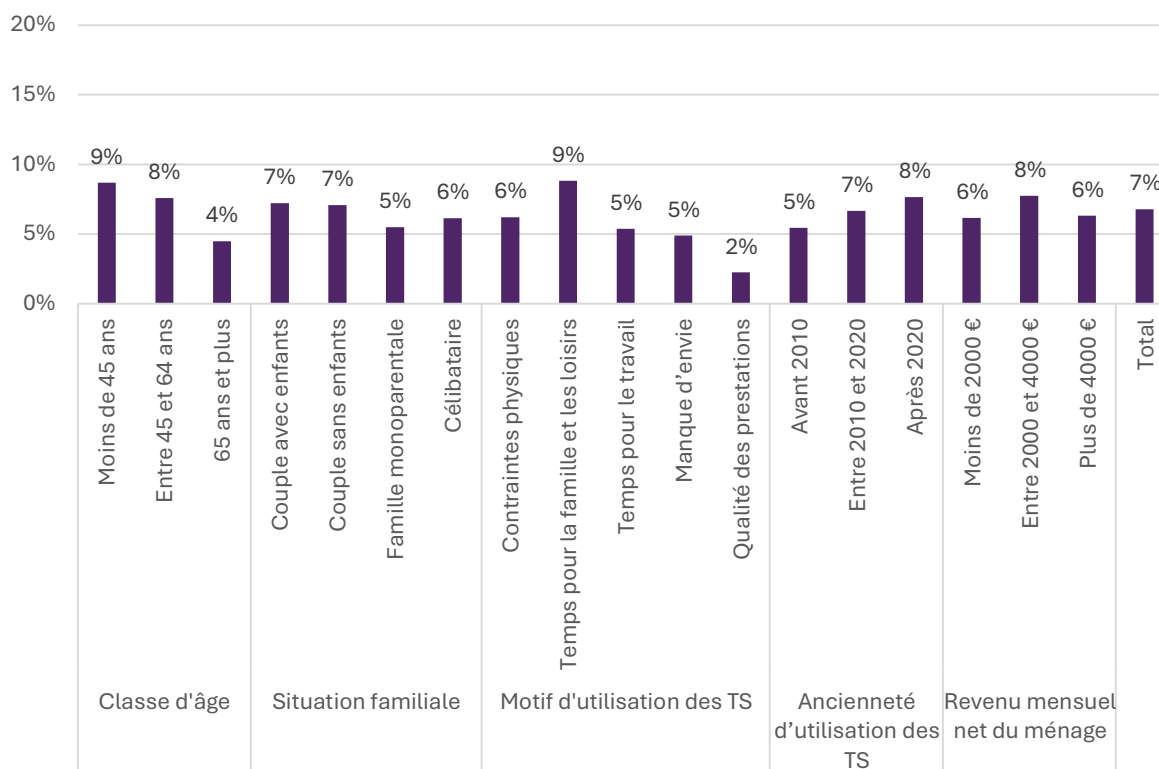
Figure 222 : Part des utilisateurs qui déclarent être beaucoup plus exigeants depuis la hausse du prix des titres-services, selon leur profil



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services

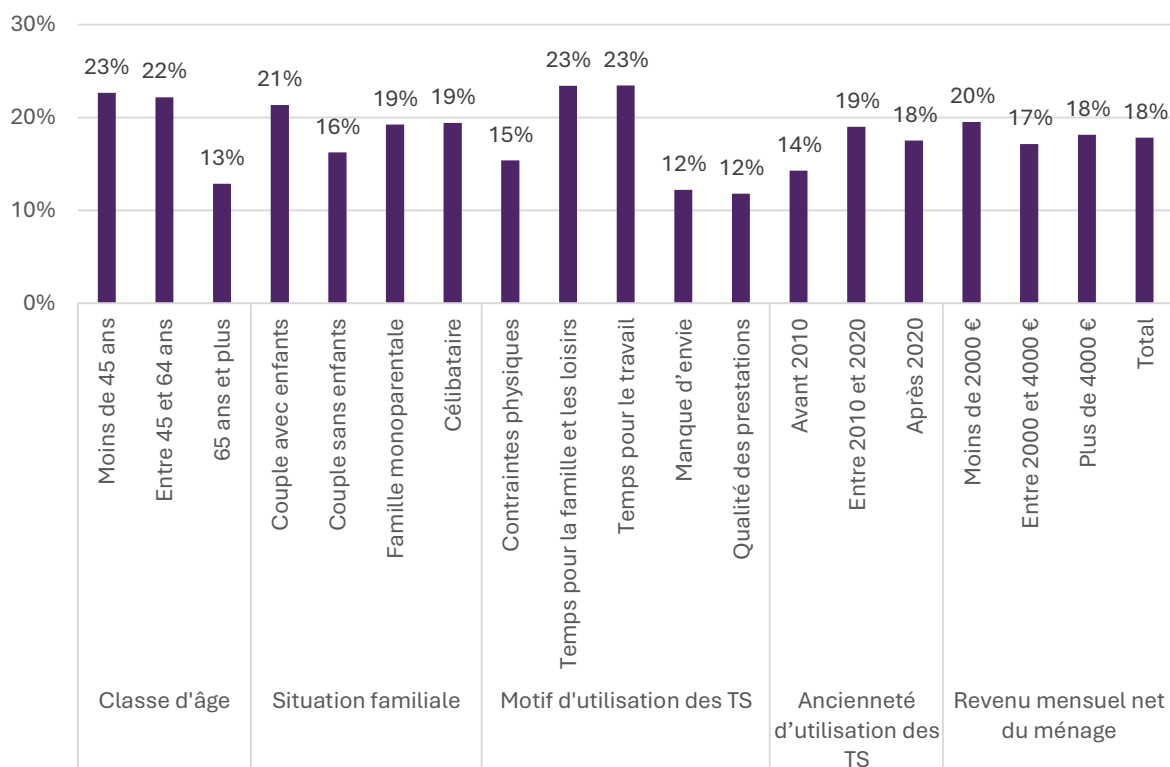


Figure 223 : Part des utilisateurs qui déclarent qu'ils arrêteraient d'utiliser les TS en cas d'augmentation du prix de 1€, parallèlement à la suppression des frais supplémentaires (N =2785)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services

Figure 224 : Part des utilisateurs qui déclarent qu'ils arrêteraient d'utiliser les TS en cas d'augmentation du prix de 2€, parallèlement à la suppression des frais supplémentaires (N =2785)



Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2838 utilisateurs Titres-Services



Tableau 67 : Prix moyen maximum que l'utilisateur est prêt à mettre pour un titre-service (N=2697)

| Prix maximum   | Prix maximum avec bénéfice aux aide-ménagères | Différence     |
|----------------|-----------------------------------------------|----------------|
| <b>11,52 €</b> | <b>11,90 €</b>                                | <b>+0,38 €</b> |

Source : IDEA Consult sur la base de l'enquête menée auprès de 2.838 utilisateurs Titres-Services







**idea  
consult**  
moving society

**IDEA Consult**

Rue Joseph II 40 B1  
1000 Bruxelles

T +32 (0)2 282 17 10  
[info@ideaconsult.be](mailto:info@ideaconsult.be)  
[www.ideaconsult.be](http://www.ideaconsult.be)